ULC

UNION LUXEMBOURGEOISE DES CONSOMMATEURS

Les droits du voyageur en Europe



L'auteur :



Portrait photograph by Roswitha Kaster, Riol (www.fotografin-riol.de)

Maître Patrick Goergen

Maître en droit

DESS Contentieux communautaire

Avocat à la Cour,
inscrit au barreau de Luxembourg
depuis 1995



ETUDE PATRICK GOERGEN
Avocats à la Cour

(www.egoergenlaw.com)

A member of

EUROPEAN LAW FIRM

(www.european-law-firm.com)

L'auteur est un spécialiste du droit européen. Il rédige régulièrement des articles pour le quotidien Luxemburger Wort (« Är Rechter an Europa », une rubrique hebdomadaire avec des commentaires sur les décisions de la Cour de Justice de l'Union européenne), Agefi Luxembourg (« L'actualité du droit communautaire ayant un impact sur la place financière de Luxembourg », une rubrique mensuelle) et le journal danois Jyllands Posten (« EU-Ret »). En septembre 2010, il a rédigé la brochure « Consultation d'un médecin et hospitalisation à l'étranger – Que va rembourser la caisse de maladie et comment ? » pour l'Union luxembourgeoise des consommateurs et la Chambre des salariés.

L'auteur exprime ses remerciements à Christina Müller et Aurelia Huberty qui ont effectué dans son Etude, dans le cadre d'un stage en vue de *l'obtention d'un Master* 2 *en droit européen, filière contentieux européen,* les recherches requises en vue de cette publication

La présente brochure ne peut pas être considérée comme un conseil juridique. Pour des informations supplémentaires et des conseils se rapportant à un cas spécifique, il faudra consulter un avocat compétent au niveau local et/ou un avocat spécialiste du droit européen.

Si le plus grand soin a été apporté à la rédaction de cette brochure, l'éditeur et l'auteur ne peuvent être tenus responsables d'éventuelles omissions et erreurs dans la présente brochure ou de toute conséquence découlant de l'utilisation de l'information contenue dans cet ouvrage.

2011

Préface

La Chambre des salariés représente légalement les intérêts de tous les salariés, apprentis et retraités travaillant ou ayant travaillé au Luxembourg, à l'exception des fonctionnaires et employés publics.

En tant qu'organe de consultation officiel, la CSL se trouve directement impliquée dans la procédure législative du pays. Son influence sur les projets de loi touchant les membres de la Chambre est un élément essentiel de la démocratie au grand-duché de Luxembourg.

L'Union Luxembourgeoise des Consommateurs défend les intérêts des consommateurs depuis 1961, et elle offre à ses membres des informations, la protection juridique, la défense et la représentation auprès des instances publiques.

L'ULC s'occupe depuis bien années des problèmes liés au voyage.

C'est en collaboration avec les représentations des organisateurs de voyages (SAVL et GAVL) qu'elle a créé la « Commission Luxembourgeoise des Litiges de Voyages » (CLLV), à laquelle les consommateurs pourront soumettre leurs doléances concernant leurs voyages à l'étranger.

La brochure « Les droits du voyageur en Europe », réalisée en collaboration étroite entre l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs (ULC) et la Chambre des salariés (CSL), présente aux consommateurs les droits et obligations applicables dans le cadre de leurs voyages dans et à travers l'Europe. Elle souligne d'un côté les avantages de la libre circulation en Europe, de l'autre côté elle renseigne les voyageurs sur les droits et obligations spécifiques du consommateur en matière de voyages en avion, en train, en bateau et en bus.

Au fil des dernières années, les voyages en Europe ont été sensiblement facilités grâce à la simplification des formalités douanières (accords de Schengen), l'introduction de la monnaie unique ainsi que par la reconnaissance mutuelle des permis de conduire valables et l'uniformisation des dispositions légales en matière d'assurances. Mais le voyageur qui entend se rendre dans un territoire hors de l'UE devra se renseigner en temps utile avant son départ sur les régimes et systèmes légaux applicables à son voyage.

Les voyageurs européens bénéficient également de la protection du consommateur au niveau européen, notamment en matière de sécurité et d'étiquetage obligatoire des produits.

La publication énonce encore les différentes dispositions protectrices concernant les droits des passagers pour les voyages en avion, en train, en bateau et en bus, ainsi que le régime juridique applicable aux voyages à forfait.

Pour terminer, le consommateur reçoit toutes les informations essentielles sur les possibilités de réclamation et sur les voies de recours qui sont à sa disposition.

Nous tenons à exprimer nos plus vifs remerciements à l'auteur de cette brochure, Maître Patrick Goergen.



Nico HOFFMANN

Président de l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs



Jean-Claude REDING

Président de la Chambre des salariés



Inhaltsverzeichnis



Les droits du voyageur en Europe



Les voyageurs qui se déplacent en Europe sont les premiers témoins d'une intégration de plus en plus poussée des Etats membres de l'Union européenne (UE). Ils se trouvent toujours plus impliqués dans un marché intérieur européen et commun pour des services de voyages.

La mobilité croissante des voyageurs va de pair avec une demande accrue à l'égard des offres et elle favorise la concurrence entre les prestataires de services de cette branche. Mais ces évolutions soulignent également l'importance d'une protection plus poussée du consommateur dans ce secteur. Le législateur de l'UE y a réagi par des actes législatifs fondamentaux, afin de doter les voyages en Europe de bases légales (européennes) suffisantes.

Cette brochure doit vous fournir quelques informations essentielles au sujet des voyages dans l'UE : elles vous permettront de connaître vos droits en tant que voyageur en Europe, à les défendre et le cas échéant à les faire valoir effectivement.

La brochure entend d'abord vous renseigner sur les droits et devoirs en général résultant du droit européen lors de voyages à l'intérieur de l'UE (point I. ci-dessous).

Ensuite il sera question des droits concernant les voyages par avion, par train, par bateau et par bus (point II. A.-E. ci-dessous) ainsi que les voyages forfaitaires (point III. ci-dessous).

Pour terminer, vous trouverez quelques conseils grâce auxquels vous pourrez mieux faire valoir vos droits en cas de conflit (point IV. ci-dessous).

I. La libre circulation généralisée – Les avantages lors de voyages en Europe[1]

A. Contrôles de passeports

En général, il faut faire la différence entre les voyageurs qui sont citoyens de l'UE (qui possèdent donc la nationalité d'un Etat membre de l'UE) et ceux qui ne le sont pas.

1. Citoyens de l'UE

Au cours des dernières années, les voyages à l'intérieur de l'UE ont été de plus en plus facilités. Pour les voyages dans des pays non membres de l'UE, il importe de se renseigner en temps utile avant le départ.

a. Voyages à l'intérieur de l'UE

Grâce aux accords de Schengen[2] il n'y a plus de contrôles aux frontières intérieures de 22 Etats membres de l'UE. Des Etats non membres de l'UE ont également adhéré à l'espace Schengen : l'Islande, le Liechtenstein, la Norvège et la Suisse. Mais certains pays membres de l'UE – la Bulgarie, l'Irlande, la Roumanie, le Royaume Uni et Chypre – ne sont pas des membres à part entière de l'espace Schengen. En entrant dans ces pays, vous devrez continuer à

---

1 La Commission européenne présente des informations essentielles et pratiques sur les voyages sur son site web « Voyager en Europe 2011–2012 », http://europa.eu/travel/index_fr.htm.

2 Accord du 14 juin 1985 entre les gouvernements des Etats de l'union économique du Benelux, de la République fédérale d'Allemagne et de la République Française concernant l'abolition progressive des contrôles aux frontières communes (« Schengen I ») ainsi que la convention d'application de l'accord de Schengen du 19 juin 1990 (« Schengen II »), mise en vigueur le 26 mars 1995. Cet « acquis de Schengen » ont été intégrés dans la législation de l'Union.



présenter une carte d'identité ou un passeport valable. Cette règle s'applique également lorsque vous retournez de l'extérieur vers le territoire de l'UE ou lorsque vous quittez le territoire de l'UE.

Pour le cas où vous devriez néanmoins justifier votre identité, nous vous recommandons de toujours emporter une carte d'identité ou un passeport valable. Car en certains cas particuliers – notamment lorsque l'ordre public ou la sécurité nationale sont menacés – les Etats membres pourront toujours réintroduire temporairement des contrôles aux frontières intérieures.[3]

Depuis l'introduction du passeport biométrique avec effet au 26 août 2006, les passeports doivent répondre à des critères précis.[4] Le nouveau passeport contient de soi-disant données biométriques (photo d'identité répondant à certaines normes et empreintes digitales).[5] Il est basé sur les recommandations de l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI).[6]

Les enfants doivent avoir leur propre carte d'identité (dès qu'ils dépassent l'âge de 15 ans) ou leur propre passeport. L'ancienne carte d'identité ou de voyage pour enfants n'est plus reconnue. L'inscription des enfants dans le passeport des parents n'est plus possible. La règle applicable dit : « Une personne, un passeport ».[7]

b. Voyages hors de l'UE

Vous n'aurez besoin que de votre seul passeport pour entrer dans certains pays, alors que d'autres exigeront en plus la présentation

3 Chapitre II du Règlement (CE) n° 562/2006 du Parlement Européen et du Conseil du 15 mars 2006 établissant un code communautaire relatif au régime de franchissement des frontières par des personnes (code frontières Schengen), JO L 105 du 13.4.2006, p. 1.

4 Règlement (CE) n° 2252/2004 du Conseil du 13 décembre 2004 établissant des normes pour les éléments de sécurité et les éléments biométriques intégrés dans les passeports et les documents de voyage délivrés par les États membres, JO L 385 du 29.12.2004, p. 1, modifié par le Règlement (CE) n° 444/2009 du Parlement européen et du Conseil du 28 mai 2009, JO L 142 du 6.6.2009, p. 1.

5 La délivrance de passeports biométriques par les autorités grand-ducales se fait conformément au Règlement grand-ducal du 25 janvier 2008 fixant les modalités pour l'obtention d'un passeport biométrique, titre de voyage biométrique pour étrangers, apatrides et réfugiés ainsi que pour l'obtention de légalisations, Mémorial A-10 du 28.1.2008, p. 108), modifié par le Règlement grand-ducal du 11 avril 2011 (Mémorial A-76 du 20.4.2011, p. 1235). Des informations supplémentaires sont disponibles sous http://www.mae.lu/fr/Site-MAE/VISAS-Passeports/Introduction-du-Passeport-biometrique-empreintes-digitales.

6 Voir le site web de l'OACI (en français ou en anglais) sous http://www.icao.int/fr/.

7 http ://www.mae.lu/fr/Site-MAE/VISAS-Passeports/Conseils-aux-voyageurs-Documents-de-voyage-Visas/Voyager-a-l-etranger.

d'un visa obligatoire. Des renseignements détaillés sur les pays concernés sont disponibles auprès du ministère des Affaires étrangères.[8] Les visas sont délivrés par les ambassades ou consulats des pays respectifs, qui vous fourniront également les renseignements requis (notamment sur leurs sites web). Veuillez tenir compte du fait que la délivrance d'un visa pourra prendre un certain temps. Le délai dépend du pays cible, mais il se peut qu'il dépasse un mois.

2. Citoyens originaires d'un pays non membre de l'UE

Si vous possédez la nationalité d'un pays non membre de l'UE, les règles applicables pourront varier en fonction de la destination de votre voyage.

a. Voyages dans l'UE

Pour entrer dans un pays de l'UE, il vous faut un passeport valable, et le cas échéant – selon votre destination et votre propre pays d'origine – également un visa d'entrée.

Des conditions particulières s'appliquent aux personnes originaires de pays tiers qui sont membres de famille d'un citoyen de l'UE. Ces personnes bénéficient du droit de la libre circulation des citoyens de l'UE et des membres de leur famille, sur la base de la directive de l'UE sur la libre circulation de 2004.[9]

Mais si vous êtes un membre de famille d'un citoyen de l'UE et si vous disposez déjà d'un permis de séjour valable[10], vous n'aurez plus besoin de visa pour vous rendre dans tous les autres Etats membres de l'UE, à condition de voyager en compagnie du citoyen de l'UE.[11]

Autrement (c'est-à-dire si vous n'êtes pas détenteur d'un permis de séjour, ou si vous ne voyagez pas en compagnie d'un citoyen

8 Bureau des Passeports, Visas et Légalisations, 43, boulevard Roosevelt, L-2450 Luxembourg ; adresse Internet : http://www.mae.lu/fr/Site-MAE/VISAS-Passeports/Conseils-aux-voyageurs-Documents-de-voyage-Visas/Voyager-a-l-etranger/Documents-de-voyage.

9 Directive 2004/38/CE du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2004 relative au droit des citoyens de l'Union et des membres de leurs familles de circuler et de séjourner librement sur le territoire des États membres, modifiant le Règlement (CEE) n° 1612/68 et abrogeant les directives 64/221/CEE, 68/360/CEE, 72/194/CEE, 73/148/CEE, 75/34/CEE, 75/35/CEE, 90/364/CEE, 90/365/CEE et 93/96/CEE, JO L 158 du 30.4.2004, p. 91. Cette directive est transposée en droit luxembourgeois par la Loi du 29 août 2008 portant sur la libre circulation des personnes et l'immigration ( ), Mémorial A-138 du 10.9.2008, p. 2014.

10 Carte de séjour d'après l'art. 10 de la directive 2004/38/CE

11 Art. 5, par. 2, phrase 2, art. 10 directive 2004/38/CE.



de l'UE dont vous êtes un membre de la famille), vous devrez être muni d'un visa d'entrée[12] à votre arrivée dans un Etat membre de l'UE, (dans la mesure où vous êtes originaire d'un pays pour lequel votre pays de destination a prévu une obligation de visa[13]). Ce dernier vous sera délivré sans frais et dans le cadre d'une procédure simplifiée et accélérée.[14]

Des conditions spéciales sont également applicables à d'autres citoyens de pays tiers disposant d'un titre de séjour dans un Etat de l'UE.[15] Dans les Etats de l'espace Schengen, vous pouvez vous déplacer sans visa ; il vous suffira de présenter votre titre de séjour et votre passeport.[16] Il en est de même pour les détenteurs d'un visa donnant droit à un séjour de longue durée dans un Etat de l'espace Schengen.[17]

Sinon vous devrez demander un visa d'après les conditions générales du pays de destination dans lequel vous souhaitez vous rendre. Mais vous bénéficierez néanmoins des particularités de l'espace Schengen. Le visa d'entrée (« visa Schengen » ou « visa UE ») délivré par un Etat membre de l'espace Schengen donne droit à l'entrée dans tous les autres Etats membres de l'espace Schengen.[18]

Grâce au code des visas de l'UE, la délivrance des visas est soumise dans tous les Etats membres à des conditions identiques en matière de demande, de procédure, de frais et d'autorités compétentes.[19]

12 Art. 5, par. 2, phrase 1, directive 2004/38/CE.

13 L'UE a fixé une liste des pays tiers dont les ressortissants peuvent être soumis à l'obligation de visa : Règlement (CE) no 539/2001 du Conseil du 15 mars 2001 fixant la liste des pays tiers dont les ressortissants sont soumis à l'obligation de visa pour franchir les frontières extérieures des États membres et la liste de ceux dont les ressortissants sont exemptés de cette obligation, JO L 81 du 21.3.2002, p. 1 ; la liste figure sous l'annexe I du règlement.

14 Art. 5, par. 2, phrase 3 de la Directive 2004/38/CE.

15 Pour la liste des Etats de l'espace Schengen, voir point I. A. 1.a. ci-dessus.

16 Art. 21 par. 1 de la Convention d'application de l'accord de Schengen, modifié par le Règlement (CE) Nr. 265/2010 du Parlement européen et du Conseil du 25 mars 2010 modifiant la Convention d'application de l'accord de Schengen et le règlement (CE) n° 562/2006 en ce qui concerne la circulation des personnes titulaires d'un visa de long séjour, JO L 85 du 31.3.2010, p. 1 ; art. 5 du règlement 562/2006/EG du Parlement européen et du Conseil du 15 mars 2006 sur un code communautaire relatif au franchissement des frontières par les personnes (code frontières Schengen, JO L 105 du 13.4.2006, p. 1.

17 Art. 21 par 2 a) de la Convention d'application de l'accord de Schengen dans la version modifiée par le règlement 265/2010/CE.

18 Art. 19 de la Convention d'application de l'Accord de Schengen ainsi que les art.. 4–32 du Règlement 810/2009/CE ; voir les informations du Ministère luxembourgeois des Affaires étrangères sous http://www.mae.lu/fr/content/view/full/15413

19 Règlement (CE) n° 810/2009 du Parlement européen et du Conseil du 13 juillet 2009 sur un code des visas de la Communauté, JO L 143 du 15.9.2009, p.1.

b. Voyages dans des pays non membres de l'UE

Les règles sont les mêmes que celles qui s'appliquent aux ressortissants de l'UE se rendant dans un pays hors de l'UE. Selon les dispositions légales du pays de destination, vous aurez éventuellement besoin d'un visa.

B. Argent

Les déplacements dans l'Union européenne ont été sensiblement facilités grâce à l'introduction de la monnaie unique dans la plupart des Etats membres, et à la simplification du trafic des paiements transfrontaliers.

1. Monnaie unique

L'euro est la monnaie unique dans 17 pays de l'UE. Le Danemark, la Suède, le Royaume- Uni ne l'ont pas adopté, et sept pays qui ont adhéré à l'Union européenne en 2004 ne font pas encore partie de la zone euro. Mais ces derniers sont néanmoins candidats à l'introduction de l'euro et ils adhéreront à la zone euro dès qu'ils répondront aux soi-disant critères de convergence.[20]

Tous les billets et pièces de monnaie sont valables dans toute la zone euro, à l'inclusion de nombreux territoires d'outre-mer. Monaco, Saint-Marin et l'Etat de la Cité du Vatican ont également introduit l'euro en tant que monnaie nationale. L'euro sert aussi de moyen de paiement dans d'autres pays et territoires (comme Andorre, le Kosovo ou le Monténégro).

2. Paiements transfrontaliers

Le règlement CE relatif aux paiements transfrontaliers a supprimé les différences entre les taxes facturées pour les paiements transfrontaliers en euros et celles exigées pour les paiements nationaux.[21] Le règlement s'applique aux virements, avis de débit, retraits d'argent aux distributeurs automatiques, paiements par carte (cartes de crédit et de débit) ainsi qu'aux transferts financiers jusqu'à un montant

20 En raison des situations financières et budgétaires tendues, un élargissement de la zone euro n'est pas en vue à l'heure actuelle ; la Lettonie et la Lituanie seraient les prochains candidats.

21 Règlement (CE) n° 24/2009 du Parlement européen et du Conseil concernant les paiements transfrontaliers dans la Communauté et abrogeant le Règlement (CE) n° 2560/2001, J.O. L 266 du 9.10.2009, p. 11. Voir dans ce même contexte la note de la Commission de l'UE du 27.01.2011 (Markt/H3KZ D(2011) Ares 105142).



de 50.000 euros.[22] Mais cela ne vaut que pour les services de paiement[23] dans l'UE pour des paiements entre Etats membres de l'UE, mais pas pour des virements internationaux vers des pays hors de l'UE.[24]

Le règlement n'uniformise pas les frais perçus par les banques pour de tels services. Chaque banque continuera à les fixer individuellement. Il n'y a pas non plus de plafond applicable aux frais. Ceux-ci peuvent également varier en fonction de la méthode de paiement choisie (en règle générale, les virements effectués au guichet sont plus chers que ceux effectués via Internet).

Pour les virements transfrontaliers vous avez besoin des codes IBAN («International Bank Account Number») et BIC («Bank Identifier Code») du destinataire du paiement. Ces derniers figurent sur les extraits de compte.[25] Le règlement ne fixe aucune durée maximale pour l'exécution d'un virement, mais celle-ci est régie par les règles générales sur les prestations de services dans l'UE. Pour les virements transfrontaliers n'exigeant aucune opération de conversion monétaire, le montant doit donc être crédité sur le compte du destinataire au plus tard à la fin du jour ouvrable suivant la réception de l'ordre.[26]

Si vous effectuez un retrait en euros à un distributeur automatique de billets à l'étranger, les frais seront identiques à ceux qui vous seront facturés pour ce même service auprès de n'importe quelle banque dans votre pays d'origine, à l'exception du réseau de votre banque habituelle. Mais cela n'inclut pas les prélèvements au guichet ou les opérations de change.[27]

22 Art. 3 du Règlement 924/2009/CE.

23 D'après l'art. 1 par. 1 de la Directive 2007/64/CE du Parlement européen et du Conseil du 13 novembre 2007 concernant les services de paiement dans le marché intérieur, modifiant les Directives 97/7/CE, 2002/65/CE, 2005/60/CE ainsi que 2006/48/CE et abrogeant la Directive 97/5/CE, J.O. L 319 du 5.12.2007, p. 1 (modifiée par la Directive 2009/111/CE du 16.09.2009, J.O. L 302 du 17.11.2009, p. 97), transposée par la Loi du 28 avril 2011 (A-81 du 5.5.2011, p. 1268) les «prestataires de services de paiement» sont «des instituts de crédit, des établissements de monnaie électronique, des offices de chèques postaux, la Banque centrale européenne et les banques centrales nationales, les Etats membres ou leurs autorités régionales ou locales lorsqu'elles n'agissent pas en qualité d'autorités publiques.» Cette directive a été transposée en droit luxembourgeois par la loi du 10 novembre 2009 (Loi du 10 novembre 2009 relative aux services de paiement, à l'activité d'établissement de monnaie électronique et au caractère définitif du règlement dans les systèmes de paiement et les systèmes de règlement des opérations sur titres, Mémorial A-215 du 11.11.2009, p. 3698).

24 Art. 2 n°1 Règlement 924/2009/CE: «paiement transfrontalier».

25 Art. 4 par. 1 Règlement 924/2009/CE.

26 Art. 69 par. 1 de la Directive 2007/64/CE.

27 Art. 2 n° 1 de la Directive 924/2009/CE: «paiements électroniques»; art. 3 par.

Les chèques ne tombent pas non plus sous le champ d'application de l'égalité des frais.[28] Cela est dû au fait que l'importance du chèque et son acceptation comme moyen de paiement ne cessent de diminuer. Les frais liés à l'encaissement des chèques sont généralement très élevés, et leur emploi est donc à déconseiller.

Votre banque ne pourra pas non plus vous facturer des frais supplémentaires ou plus élevés pour l'utilisation des cartes à l'étranger. Cela vaut pour tous les genres de cartes, donc pour les cartes de crédit comme pour les cartes de débit. Elle ne pourra pas non plus exiger des frais supplémentaires pour l'usage éventuel de la carte à l'étranger (en facturant p.ex. une taxe annuelle).[29]

Ces règles ne s'appliquent pas aux opérations de paiement internationales hors de l'UE. En cas de besoin, renseignez-vous auprès de votre banque sur les modalités des transactions correspondantes.

Vous pouvez emporter jusqu'à 10.000 euros en liquide (ou un montant comparable dans une autre devise ou des avoirs) en entrant ou en sortant de l'UE, sans devoir les déclarer. Tout autre montant plus élevé en liquide doit être déclaré auprès des autorités douanières. Cette mesure est destinée à enrayer le blanchiment de l'argent et d'autres délits.

C. Circulation routière

Si vous circulez en voiture, vous pourrez vous trouver confronté à des questions concernant la reconnaissance de votre permis, les éventuels accidents à l'étranger et la sécurité de la circulation.

1. Permis de conduire

Tant que vous resterez sur le territoire de l'UE, vous ne devriez pas rencontrer de gros problèmes si vous avez votre permis sur vous en conduisant votre voiture. Mais si vous souhaitez conduire en dehors de l'UE, il vaudra mieux vous renseigner de façon détaillée avant de prendre le départ.

4 de la Directive 924/2009/CE: «Le présent règlement ne s'applique pas aux frais de conversion monétaire.»

28 Considérant (5) du Règlement 924/2009/CE.

29 Voir également (ainsi que pour d'autres aspects), la liste de la FAQ conc. le Règlement 924/2009/CE de la Commission de l'UE, à consulter sous http://ec.europa.eu/internal_market/payments/docs/reg-924_2009/faq-924–2009_fr.pdf





a. A l'intérieur de l'UE

Grâce à la directive de l'UE relative aux permis de conduire, les Etats membres sont obligés de reconnaître les permis de conduire valablement délivrés par d'autres Etats membres.[30] Cela vaut tant pour le modèle unique de permis de conduire européen que pour les permis plus anciens qui ne correspondent pas à ce modèle. Certains pays de l'UE imposent néanmoins au conducteur d'emporter également des documents du véhicule, p.ex. le certificat d'immatriculation. Ces dispositions sont l'affaire des différents Etats membres. Vous devriez donc vous renseigner de façon ciblée avant votre départ.

b. Hors de l'UE

Lorsque vous circulez hors de l'UE, la reconnaissance du permis de conduire national dépend d'accords correspondants entre votre pays d'origine et votre pays de séjour. Pour éviter les problèmes lors de contrôles du trafic routier, il est recommandé de se faire délivrer également un soi-disant permis de conduire international et de l'emporter avec le permis national. Au Luxembourg, le permis international est délivré par l'ACL (Automobile Club Luxembourg) contre présentation du permis national et d'une photo (format passeport), sa durée de validité est limitée à trois ans.[31]

2. Accidents

Dans leur propre pays tout comme lors de leurs déplacements dans les autres pays de l'UE, les personnes ayant une assurance auto bénéficient d'une protection uniforme et appropriée en matière d'assurance.[32,33]

---

30 Art. 2 de la Directive 2006/126/CE du Parlement européen et du Conseil du 20 décembre 2006 relative au permis de conduire, J.O. L 403 du 30.12.2006, p. 18, modifiée par la directive 2009/113/CE de la Commission du 25 août 2009 modifiant la directive 2006/126/CE du Parlement européen et du Conseil relative au permis de conduire, J.O. L 223 du 26.08.2009, p. 31.

31 Adresse de l'ACL : 54, route de Longwy, L – 8080 – Bertrange, Grand-Duché de Luxembourg, Tél. : (+352) 45 00 45 – 1 ; Fax : (+352) 45 04 55 ; E-mail : acl@acl.lu ; pour des informations détaillées voir sous http://www.acl.lu/fr/Tour-info/Avant-de-partir/Documents-de-voyage/Permis-de-conduire-international.

32 Directive 72/166/CEE du Conseil du 24 avril 1972 concernant le rapprochement des législations des États membres relatives à l'assurance de la responsabilité civile résultant de la circulation de véhicules automoteurs, et au contrôle de l'obligation d'assurer cette responsabilité (Première directive sur l'assurance de la responsabilité civile résultant de la circulation de véhicules automoteurs), J.O. L 103 du 2.5.1972, p. 1, modifiée par la Directive 72/430/CEE du Conseil du 19 décembre 1972 modifiant la Directive 72/166/CEE du Conseil du 24 avril 1972 concernant le rapprochement des législations des États membres relatives à l'assurance de la responsabilité civile résultant de la circulation de véhicules automoteurs et au contrôle de l'obligation d'assurer cette responsabilité, J.O. L 291 du 28.12.1972, p. 162 ; Deuxième directive 84/5/CEE du Conseil du 30 décembre 1983 concernant le rapprochement des législations des États membres relatives à l'assurance de la responsabilité civile résultant de la circulation des véhicules automoteurs, J.O. L8 du 11.01.1984 p. 17 (Deuxième directive sur l'assurance de la responsabilité civile résultant de la circulation de véhicules automoteurs) ; Troisième directive 90/232/CEE du Conseil du 14 mai 1990 concernant le rapprochement des législations des États membres relatives à l'assurance de la responsabilité civile résultant de la circulation des véhicules automoteurs, J.O. L 129 du 19.5.1990, p. 33 ; Directive 2000/26/CE du Parlement européen et du Conseil du 16 mai 2000 concernant le rapprochement des législations des États membres relatives à l'assurance de la responsabilité civile résultant de la circulation des véhicules automoteurs et modifiant les directives 73/239/CEE et 88/357/CEE du Conseil (Quatrième directive sur l'assurance automobile), J.O. L 181 du 20.7.2000, p. 65 ; Directive 2005/14/CE du Parlement européen et du Conseil du 11 mai 2005 modifiant les directives 72/166/CEE, 84/5/CEE, 88/357/CEE et 90/232/CEE du Conseil ainsi que la directive 2000/26/CE du Parlement européen et du Conseil sur l'assurance de la responsabilité civile résultant de la circulation de véhicules automoteurs (Cinquième directive sur l'assurance automobile), J.O. L 149 du 11.6.2005, p.14 ; La directive 2009/103/CE du 16 septembre 2009 concernant l'assurance de la responsabilité civile résultant de la circulation de véhicules automoteurs et le contrôle de l'obligation d'assurer cette responsabilité, J.O. L 263 du 1.10.2009, p. 11, remplacera les 5 anciennes directives sur l'assurance automobile.

33 Les cinq directives sur l'assurance automobile en vigueur jusqu'à ce moment-là ont été réunies – avec effet au 1er octobre 2009 – en une directive unique qui reprend et améliore les directives précédentes et les réunit dans un règlement uniforme. Au Luxembourg, la transposition de la quatrième directive sur l'assurance automobile se fait par la Loi du 16 avril 2003 relative à l'assurance



Le législateur de l'UE a poursuivi l'objectif d'améliorer la protection des automobilistes lors d'accidents de voiture à l'étranger. C'est un fait que le règlement des dégâts liés à des accidents à l'étranger se révèle souvent plus difficile que celui des accidents dans le pays de résidence de l'automobiliste. Cela est notamment dû aux difficultés au niveau de la communication, aux problèmes concernant les preuves et à une autre situation juridique, qui est généralement inconnue.[34]

Les dispositions du droit communautaire sont étroitement liées au soi-disant « système de la carte verte ». Il s'agit là d'une coopération d'assureurs responsabilité civile sur la base d'un accord international.[35] Tout État membre dispose d'un bureau carte verte, qui délivre aux assureurs affiliés les cartes vertes destinées à leurs assurés ; ces cartes vertes constituent une preuve de couverture d'assurance reconnue au niveau international. A l'heure actuelle, tous les États membres de l'UE ainsi que 17 autres États sont affiliés au système de la carte verte.[36] Au Luxembourg, c'est le Bureau Luxembourgeois des Assureurs qui en assume la responsabilité.[37]

Grâce aux liens étroits entre les dispositions de l'UE et le système de la carte verte, les spécifications légales européennes sont également valables dans les pays non membres de l'UE, mais affiliés au système de la carte verte.

L'assurance responsabilité civile de l'État d'origine doit notamment couvrir des sinistres d'accidents à l'étranger (dégâts matériels et préjudices corporels).[38]

obligatoire de la responsabilité civile en matière de véhicules automoteurs, Mémorial A–62 du 8.5.2003, p. 1030, et la transposition de la cinquième directive sur l'assurance automobile par la Loi du 1er juin 2007 portant transposition de la directive 2005/14/CE sur l'assurance de la responsabilité civile résultant de la circulation des véhicules automoteurs, Mémorial A–91 du 13.6.2007, p. 1776).

34 Communiqué de presse de la Commission de l'UE IP/00/481 du 16 mars 2000 sur la Quatrième directive sur l'assurance automobile 2000/26/CE, en ligne sous http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=IP/00/481&format=HTML&aged=1&language=FR&guiLanguage=en.

35 Le système se base sur la recommandation n° 5 du sous-comité pour la circulation routière du Comité des transports intérieurs de la Commission économique des Nations Unies pour l'Europe du 25 janvier 1949.

36 Pour une liste des États membres ainsi que les points de contact respectifs, veuillez consulter le site de la fédération du système de la carte verte, la soi-disant « International Association of National Motor Insurers' Bureaux » http://www.cobx.org/modules/national_bodies/.

37 Bureau Luxembourgeois des Assureurs, adresse postale : B. P. 29, L-8005 Bertrange ; adresse du bureau : 75, rue de Mamer, L-8081, Bertrange ; tél. : 00352 45 73 04 ; e-mail : bureaulu@pt.lu ; site web : www.bureau-luxembourgeois.lu.

38 Ancien art. 3 par. 2 de la Directive 72/166/CEE, désormais art. 3 par. 3 de la Directive 2009/103/CE.



Les États membres doivent prévoir dans leurs législations nationales que la partie lésée a un droit d'action directe contre l'assureur du responsable de l'accident, sans qu'elle doive s'adresser préalablement au responsable de l'accident.[39]

Les directives européennes prévoient en outre la création de la fonction du « représentant chargé du règlement des sinistres ». Il s'agit de services désignés par les assureurs dans des États membres autres que celui de leur siège, qui doivent servir d'interlocuteurs aux personnes lésées originaires de ces États membres en cas d'accident à l'étranger.[40] Cela doit vous permettre d'avoir un point de contact dans votre État d'origine où vous pourrez faire valoir vos droits à l'indemnisation dans votre propre langue.

Des services d'indemnisation sont créés. Ils doivent payer des indemnisations au cas où il n'y aurait pas de représentant chargé du règlement des sinistres, ou lorsque le règlement du sinistre par l'entreprise d'assurances prend un retard exagéré.[41] Ces services

39 Ancien art. 3 de la Directive 2000/26/CE, désormais art. 18 de la Directive 2009/103/CE, transposée par l'art. 9 par. 2 de la Loi du 16 avril 2003 : « La personne lésée doit adresser sa demande d'indemnisation à l'assureur ou au représentant chargé du règlement des sinistres dans une des langues officielles du Grand-Duché de Luxembourg. L'assureur ou le représentant chargé du règlement des sinistres doit formuler son offre d'indemnisation ou sa réponse motivée telles que visées au point 1 dans la même langue que celle dans laquelle la demande d'indemnisation lui a été adressée. »

40 Ancien art. 4 de la Directive 2000/26/CE, désormais art. 21 de la Directive 2009/103/CE, transposée par l'art. 1 de la Loi du 16 avril 2003 : « représentant chargé du règlement des sinistres ».

41 Ancien art. 6 de la Directive 2000/26/CE, désormais art. 24 de la Directive 2009/103/CE ; en droit luxembourgeois, les services d'indemnisation correspondent au soi-disant « Fonds de Garantie Automobile » conformément à l'art. 10 par. 2 et 3 de la Loi du 16 avril 2003 : « 2. Dans les cas où la responsabilité est



vous fourniront également toutes les informations essentielles qui vous permettront de faire valoir vos droits à l'indemnisation (nom et adresse de l'assuré, numéro de la police d'assurance, nom et adresse du représentant chargé du règlement des sinistres ainsi que le nom et l'adresse du propriétaire ou du détenteur de la voiture).[42]

Sur demande, votre compagnie d'assurances vous remettra également un formulaire de déclaration d'accident qui vous facilitera la rédaction du constat d'accident dans les autres pays membres de l'UE.

3. Sécurité routière

Dans certains pays, le chauffeur doit avoir une veste de sécurité fluorescente à bord de la voiture.

Aussi en cas d'infraction au code de la route, on se trouve toujours confronté à la question de la sanction et de la mise en exécution des peines au niveau européen.

rejetée ou n'a pas été clairement établie ou lorsque le dommage n'a pas été entièrement quantifié et à défaut par l'entreprise d'assurances ou son représentant chargé du règlement des sinistres d'avoir donné une réponse motivée dans le délai de trois mois à compter de la date à laquelle la demande d'indemnisation lui a été présentée, toute personne lésée résidant au Grand-Duché de Luxembourg est en droit de présenter sa demande d'indemnisation au Fonds.
3. A défaut par une entreprise d'assurances non établie au Grand-Duché de Luxembourg d'avoir désigné un représentant chargé du règlement des sinistres, toute personne lésée résidant au Grand-Duché de Luxembourg est en droit de présenter sa demande d'indemnisation directement au Fonds. »

[42] Adresse du Fonds de Garantie Automobile : 75, rue de Mamer, L-8081 Bertrange ; tél. : +352 45 88 36 ; e-mail : fgalux@pt.lu ; site web : www.fga.lu ; voir art. 16 par. 6 de la Loi du 16 avril 2003 : « 6. d'informer sur demande et sans délai toute personne lésée du fait d'un accident causé par la circulation d'un véhicule ayant son stationnement habituel sur le territoire d'un Etat membre et survenu au cours des sept dernières années :
a) du nom et de l'adresse de l'entreprise d'assurances du véhicule ayant causé l'accident,
b) du numéro de la police d'assurance couvrant l'assurance de la responsabilité civile de ce véhicule,
c) du nom et de l'adresse du représentant chargé du règlement des sinistres de cette entreprise d'assurances dans l'Etat de résidence de la personne lésée, si la personne lésée est résidant au Grand-Duché de Luxembourg ou si le véhicule ayant causé l'accident a son stationnement habituel au Grand-Duché de Luxembourg ou si l'accident est survenu au Grand-Duché de Luxembourg.

Par ailleurs le Fonds communique à la personne lésée visée au premier alinéa le nom et l'adresse du propriétaire ou du détenteur déclaré du véhicule ayant causé l'accident si cette dernière peut faire valoir un intérêt légitime à ces informations. »

a. La veste de sécurité obligatoire

Certains pays de l'UE imposent le port d'une veste de sécurité fluorescente (d'après la norme EN 471), si vous devez quitter votre véhicule suite à une panne ou un accident. Une telle obligation existe à l'heure actuelle dans 13 des 27 États membres de l'UE, à savoir la Belgique, la Bulgarie, la Finlande, la France, l'Italie, le Luxembourg, l'Autriche, le Portugal, la Roumanie, l'Espagne, la Slovaquie, la Slovénie et la Hongrie (ainsi que la Norvège). Dans les pays respectifs, les règles sont néanmoins très divergentes quant aux personnes soumises à cette obligation (conducteur, passagers, véhicules automobiles ou motos, chauffeurs professionnels ou privés) tout comme pour les situations dans lesquelles le port en est obligatoire (d'une façon générale ou seulement en cas de mauvaise visibilité), et le genre et l'importance des sanctions en cas d'infraction varient également.[43]

b. Sanctions transfrontalières pour les infractions au code de la route

D'une façon générale, vous êtes obligé de respecter la législation routière en vigueur sur place. Les infractions au code de la route seront sanctionnées conformément à la loi du pays respectif. Vous serez souvent obligé de régler les amendes sur place, à moins que le pays où vous avez commis l'infraction ne dispose d'un accord avec votre pays de résidence permettant l'exécution transfrontière de sanctions pécuniaires.

Afin de permettre l'application des sanctions pécuniaires en général au sein de l'Union, l'UE a arrêté une décision-cadre y relative dès 2005.[44] Mais cette dernière doit être transposée en droit national. Au

[43] Pour un aperçu des pays imposant la veste de sécurité, les personnes soumises à cette obligation et les sanctions prévues, veuillez consulter la liste de l'EAC (European Automobile Clubs), sous http://www.arboe.or.at/fileadmin/uploads/ARBOe_Relaunch/Presse/warnwestenaktion10/Tabelle_Warnwestenpflicht_EU.pdf (état 02/2010, en anglais et en allemand) ou bien la liste de la Commission de l'UE (uniquement en anglais) ; cette dernière renseigne également sur l'obligation de doter sa voiture d'équipements de sécurité supplémentaires comme un triangle de signalisation, une trousse de premiers secours et un extincteur : http://ec.europa.eu/transport/road_safety/observatory/doc/safetyequip_car_rules.pdf.

[44] Décision-cadre 2005/214/JAI du Conseil du 24 février 2005 concernant l'application du principe de reconnaissance mutuelle aux sanctions pécuniaires, J.O. L 76 du 22.3.2005, p. 16 ; modifiée par la décision-cadre 2009/299/JAI du Conseil du 26 février 2009 renforçant les droits procéduraux des personnes et favorisant l'application du principe de reconnaissance mutuelle aux décisions rendues en l'absence de la personne concernée lors du procès, J.O. L 81 du 27.03.2009, p. 24.



Luxembourg, cette transposition a été faite dans le cadre d'une loi correspondante en février 2010.[45]

La décision-cadre couvre cependant toutes les catégories de délits et infractions sujettes à des sanctions pécuniaires, et elle ne prend effet que lorsqu'une telle sanction n'a pas été payée dans l'État où l'infraction a été commise et est devenue exécutoire. Dans le cadre de ses efforts généraux en faveur d'une plus grande sécurité routière, l'UE est repassée à l'offensive en 2011 en adoptant une directive facilitant l'application transfrontière de la législation dans le domaine de la sécurité routière, afin de permettre l'exécution des sanctions liées aux infractions au code de la route dans toute l'UE.[46]

Cette directive s'applique à des actes délictueux comme les excès de vitesse, le non-port de la ceinture de sécurité, le fait de brûler un feu rouge, la conduite en état d'ébriété.[47]

Elle couvre la phase allant de la constatation d'une infraction au code de la route jusqu'à l'envoi d'une décision au détenteur du véhicule. Alors que la décision-cadre prévoit une exécution de la sanction pécuniaire par les autorités nationales, sur la base du principe de la reconnaissance mutuelle et conformément à la législation nationale,[48] la directive permet aux autorités nationales de l'État où l'acte délictueux a été commis de recourir au système transfrontière pour l'échange d'informations, afin de faire parvenir la notification directement au détenteur du véhicule.[49] Cette notification se fait d'après un modèle uniforme au niveau européen. Elle est rédigée dans la ou les langues officielles de votre État de résidence (l'État où la voiture est immatriculée[50]) et le cas échéant elle vous permet de faire opposition dans les soixante jours contre l'obligation de paiement, grâce à un formulaire de réponse normalisé.[51]

45 Loi du 23 février 2010 relative à l'application du principe de reconnaissance mutuelle aux sanctions pécuniaires, Mémorial A'31 du 9.3.2010, p. 554.

46 Directive 2011/82/UE du Parlement Européen et du Conseil du 25 octobre 2011 facilitant l'échange transfrontalier d'informations concernant les infractions en matière de sécurité routière, J.O. L 288 du 05.11.2011, p. 1

47 Art. 1 Proposition de directive, COM (2008) 151 final, p. 15.

48 Art. 9 et 10, Loi du 23 février 2010 : Les autorités compétentes du Luxembourg (en l'occurrence le Procureur Général d'Etat, art. 4) reconnaît la décision de l'État où l'infraction s'est produite et l'exécute dans le respect de la législation nationale luxembourgeoise.

49 Art. 5 de la directive 2011/82/UE.

50 Art. 2 c) de la directive 2011/82/UE.

51 Art. 5 de la directive 2011/82/UE conjointement avec l'annexe II de la directive (modèle de la lettre de notification).

D. Communication – Téléphonie mobile

Grâce à un standard technique uniforme (le « Global System for Mobile Telecommunication », en abrégé : GSM) vous pouvez téléphoner facilement avec votre téléphone mobile dans toute l'Union Européenne.

Le législateur de l'UE assure une forte protection du consommateur dans le domaine de la téléphonie mobile.[52] Le règlement sur l'itinérance de 2007 a fixé des prix maximaux pour les soi-disant « services d'itinérance », c'est-à-dire les frais qui vous sont facturés dès que vous utilisez un autre réseau de téléphonie mobile que celui de votre propre opérateur.[53] Ces soi-disant « eurotarifs » s'appliquent aux appels entrants et sortants ainsi qu'à d'autres services comme la réception et l'envoi de messages SMS ou l'accès à Internet et le téléchargement de données. Les prix baissent régulièrement et à l'heure actuelle (depuis le 1er juillet 2011) ils s'élèvent à 35 centimes pour les appels sortants et à 11 centimes (TVA en sus) pour les appels entrants.[54]

Le tarif maximal facturé pour l'envoi d'un message SMS est de 11 centimes (TVA en sus) ; la réception d'un message SMS est gratuite, également à l'étranger.[55]

Dès qu'il passe dans un autre réseau, ces prix doivent être communiqués au client par message SMS.[56]

Depuis peu, les appels doivent également être facturés à la seconde près.[57]

52 Règlement (CE) n° 717/2007 concernant l'itinérance sur les réseaux publics de téléphonie mobile à l'intérieur de la Communauté et modifiant la directive 2002/21/EG relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques du 27 juin 2007, J.O. L 171 du 29. 6. 2007, p. 32, modifié par le règlement (CE) n° 544/2009 du Parlement Européen et du Conseil du 18 juin 2009, J.O. L 167 du 29.06.2009, p. 12.

53 Les quatre principaux opérateurs mobiles – Vodadone, Telefónica O2, T-Mobile et Orange – ont contesté la validité du règlement sur l'itinérance devant la Cour de Justice européenne. Mais cette dernière a confirmé la compétence de l'UE en matière de baisse des tarifs facturés pour l'itinérance dans l'UE, et que la mesure correspond également aux principes de la proportionnalité et de la subsidiarité (Cour de Justice européenne, arrêt du 8 juin 2010, Vodafone et autres, C-58/08).

54 Art. 4 par. 2 du Règlement 717/2007/CE, dans la version modifiée par le règlement 544/2009/CE.

55 Art. 4b par. 2 et 3 du Règlement 717/2007/CE, dans la version modifiée par le règlement 544/2009/CE.

56 Art. 6 par. 1 du Règlement 717/2007/CE, dans la version modifiée par le règlement 544/2009/CE.

57 Art. 4 par. 2 du Règlement 717/2007/CE, dans la version modifiée par le règlement 544/2009/CE.





Quant au téléchargement de paquets de données, un service de la téléphonie mobile qui s'avère souvent particulièrement onéreux, le règlement prévoit que l'opérateur doit accorder une option tarifaire au client, avec la facturation d'un montant maximal de 50 euros pour de tels services, ou d'un montant individuel fixé par le client.[58]

E. Achats

On profite souvent d'un voyage pour acheter des marchandises à l'étranger. Il importe par conséquent de connaître quelques règles applicables au niveau européen.

1. Achat de marchandises, quantités maximales

En principe vous pouvez faire des achats illimités, tant qu'ils sont destinés à vos besoins personnels et que vous assurez vous-même le transport des marchandises.[59]

La réalité des besoins personnels est déterminée sur la base de certains indices, dont le rôle de l'acheteur, les raisons motivant l'achat, le genre et la quantité de marchandises.[60]

Néanmoins des quantités maximales sont fixées pour certaines marchandises, dont le tabac et l'alcool. Elles servent à prouver qu'il s'agit de besoins personnels. Les quantités fixées dans les réglementations nationales correspondantes[61] ne peuvent descendre au-dessous de ces valeurs de référence qui s'élèvent à :

– 800 cigarettes, 400 cigarillos, 200 cigares, 1 kg de tabac
– 10 litres de boissons spiritueuses, 20 litres de boissons intermédiaires (p.ex. du Porto ou du Xérès), 90 litres de vin (dont 60 litres au maximum de vin mousseux), 110 litres de bière.

2. Protection du consommateur dans l'Union européenne

En tant que consommateur, vous bénéficiez d'un niveau de protection élevé dans toute l'Europe. Cela inclut notamment des aspects comme la sécurité et l'identification du produit ainsi que l'indication du prix.

a. Sécurité du produit

La législation européenne impose aux États membres de veiller à ce que seuls des produits sûrs arrivent sur le marché.[62] Pour déterminer les produits sûrs on se base tout d'abord sur les éventuelles dispositions légales nationales, s'il n'existe pas de règles spécifiques au niveau européen. Mais les réglementations nationales reposent généralement sur des standards de sécurité élaborés au niveau européen, afin de garantir un niveau de protection uniforme.[63]

---

58 Art. 6 a par. 3 du Règlement 717/2007/CE dans la version modifiée par le Règlement 544/2009/CE.

59 Directive 2008/118/CE du Conseil du 16 décembre 2008 relative au régime général d'accise et abrogeant la directive 92/12/CEE, J.O. L 9 du 14.1.2009, p. 12 ; celle-ci est transposée en droit national par le Règlement ministériel du 18 mars 2010 portant publication de la loi belge du 22 décembre 2009 relative au régime général d'accise transposant la Directive 2008/118/CE du Conseil du 16 décembre 2008 et abrogeant la Directive 92/12/CEE en la matière, Mémorial A'46 du 16.3.2010, p. 736), qui déclare que la loi belge du 22 décembre 2009 relative au régime général d'accise est applicable au Luxembourg. Dans son arrêt du 23.11.2006, Joustra, C-5/05, la Cour de justice européenne a jugé relativement à la directive précédente 92/12/CEE que les marchandises acquises pour besoin propre doivent être transportées par l'acheteur en personne et non pas par un tiers fournisseur, ce qui impliquerait un trop grand risque d'escroquerie.

60 Art. 32 par. 2 de la Directive 2008/118/CE et art. 35 § 2 de la loi belge relative au régime général d'accise.

61 Art. 32 par. 2 de la Directive 2008/118/CE et art. 35 § 2 de la loi belge relative au régime général d'accise.

62 Directive 2001/95/CE du Parlement européen et du Conseil du 3 décembre 2001 relative à la sécurité générale des produits, J.O. L 11 du 15.1.2002, p. 4. Celle-ci est transposée en droit luxembourgeois par la Loi du 31 juillet 2006 relative à la sécurité générale des produits, Mémorial A-162 du 8.9.2006, p. 2978, modifiée par la loi du 20 mai 2008 (Mémorial A-74 du 28.5.2008, p. 1066.

63 Art. 4 de la Directive 2001/95/CE et art. 3 par. 3 de la Loi du 31 juillet 2006 relative à la sécurité générale des produits.



Ainsi des dispositions spécifiques de l'UE relatives à la sécurité des produits existent, notamment pour les jouets[64] et les produits cosmétiques[65].

L'UE a créé un système d'avertissement (RAPEX) grâce auquel les autres États membres ainsi que la Commission de l'UE peuvent être informés sur des produits présentant un risque grave et sur les mesures prises pour protéger les consommateurs.[66] Par la suite, la Commission de l'UE peut prendre des décisions concernant certains produits ; ces décisions auront un caractère obligatoire pour l'ensemble des États membres ou certains d'entre eux qui seront obligés de prendre des mesures spécifiques afin d'exclure tout risque : vérification des produits, interdiction de mise sur le marché, mise en garde des consommateurs vis-à-vis des risques etc.[67]

b. Identification du produit

aa. Marquage CE

Le soi-disant marquage CE vous indique qu'un produit correspond aux standards européens en matière de sécurité du produit. Les fabricants apposent le label eux-mêmes.

Au niveau de l'UE, on discute désormais la question d'un éventuel remplacement de l'actuel marquage CE par un soi-disant « European Consumer Safety Label », qui serait décerné par un organe de contrôle indépendant et qui garantirait par conséquent une plus grande sécurité des produits.

bb. Produits de protection solaire

La question d'une protection solaire suffisante se pose surtout lors des vacances dans les pays du sud. Les produits de protection solaire sont couverts par le règlement de l'UE sur les produits cosmétiques et ses dispositions concernant la sécurité du produit.[68]

En collaboration avec l'industrie et les associations de consommateurs, la Commission européenne a également publié une série de recommandations relatives aux produits de protection solaire et aux allégations des fabricants quant à leur efficacité.[69]

Conformément à ces recommandations, les produits de protection solaire doivent être munis d'informations suffisantes sur les risques liés aux bains de soleil et sur l'utilisation correcte de la protection solaire. Les allégations figurant sur les produits ne doivent surtout pas minimiser les risques et promettre une protection absolue. Les déclarations concernant l'efficacité des produits doivent être simples et pertinentes et s'orienter aux facteurs de protection standardisés contre le rayonnement UVA et UVB (les soi-disant indices de protection ou IP). Grâce à ces mesures, le consommateur peut mieux évaluer le niveau de protection du produit et faire une comparaison avec d'autres produits similaires.

c. Etiquetage des aliments

La législation de l'UE prévoit des obligations spécifiques quant à l'étiquetage de produits alimentaires, un domaine particulièrement sensible.

La directive concernant l'étiquetage, la présentation des denrées alimentaires et la publicité faite à leur égard[70] prévoit qu'en principe ni l'étiquetage, ni la présentation (emballage, forme) ni la publicité pour les denrées alimentaires ne doivent induire en erreur le consommateur.[71]

L'étiquetage de produits destinés à la vente directe au consommateur doit comporter les données suivantes : la dénomination de vente du produit, ses ingrédients, la quantité des ingrédients, la quantité nette et la date de durabilité minimale, des instructions pour la conservation et l'utilisation, les données du fabricant, le lieu d'origine ou de provenance du produit, le cas échéant un mode d'emploi

---

64 Directive 2009/48/CE du Parlement européen et du Conseil du 18 juin 2009 relative à la sécurité des jouets, J.O. L 170 du 30.6.2009, p. 1. Elle a été transposée en droit national par la Loi du 15 décembre 2010 relative à la sécurité des jouets, Mémorial A-223 du 17.12.2010, p. 3604).

65 Règlement (CE) n° 1223/2009 du Parlement européen et du Conseil du 30 novembre 2009 relatif aux produits cosmétiques, J.O. L 342 du 22.12.2009, p. 59. Il remplace l'ancienne « directive sur les produits cosmétiques », la Directive 76/768/CEE du Conseil du 27 juillet 1976 concernant le rapprochement des législations des États membres relatives aux produits cosmétiques, J.O. L 262 du 27.09.1976, p. 169.

66 Art. 12 de la Directive 2001/95/CE.

67 Art. 8, 13 de la Directive 2001/95/CE ; jusqu'à présent, il y a eu quatre décisions dans ce sens ; elles concernaient des plastifiants dans des matières plastiques, des briquets, des aimants et une substance chimique, le fumarate de diméthyl.

68 Voir la note 55.

69 Recommandation de la Commission du 22 septembre 2006 relative aux produits solaires et aux allégations des fabricants quant à leur efficacité, publiée sous le numéro de référence C(2006) 4089, J.O. L 265 du 26.9.2006, p. 39.

70 Directive 2000/13/CE du Parlement européen et du Conseil du 20 mars 2000 relative au rapprochement des législations des États membres concernant l'étiquetage, J.O. L 109 du 6.5.2000, p. 29 ; cette directive est transposée en droit luxembourgeois par le Règlement grand-ducal du 14 décembre 2000 concernant l'étiquetage et la présentation des denrées alimentaires ainsi que la publicité faite à leur égard, Mémorial A-138 du 27.12.2000, p. 2990.

71 Art. 2 de la Directive 2000/13/CE.



et l'indication de la teneur en alcool des boissons alcoolisées.[72] Pour les produits alimentaires facilement périssables, la date de durabilité minimale est remplacée par une date limite de consommation.[73]

D'autres directives de l'UE imposent une énumération détaillée des ingrédients afin de permettre la détection d'allergènes potentiels,[74] ainsi que des indications sur la teneur en viande(s) d'un produit alimentaire.[75]

d. Centres Européens des Consommateurs (réseau CEC)

Des informations sur les dernières évolutions et les problèmes d'actualité dans le domaine de la protection des consommateurs au niveau européen sont publiées par le Centre Européen des Consommateurs à Luxembourg, qui fait partie du réseau des Centres Européens des Consommateurs (réseau CEC).[76] Ces derniers sont également les points d'accueil des consommateurs confrontés à un problème en relation avec la protection des consommateurs de l'UE, et le cas échéant les centres vous soutiendront lorsqu'il s'agira de faire valoir vos droits.

F. Voyager avec des animaux de compagnie

Si vous envisagez d'emmener votre animal de compagnie en voyage, une consultation préalable du vétérinaire s'impose, car il saura vous renseigner sur les dispositions uniformes dans l'UE et, le cas échéant, les règlements nationaux concernant les mouvements transfrontaliers des animaux de compagnie (chiens, chats, furets).[77]

Au niveau européen, les conditions suivantes sont à respecter et devront être élucidées avec votre vétérinaire : l'animal doit disposer d'un passeport (uniforme dans toute l'UE) pour animal de de compagnie, il doit être muni d'un système d'identification électronique – un soi-disant transpondeur – ou transitoirement d'un tatouage permettant son identification, et une vaccination antirabique valable doit être attestée.[78]

Certains pays peuvent exiger d'autres attestations, comme p.ex. un test supplémentaire prouvant l'efficacité de la vaccination antirabique. C'est notamment le cas en Irlande, à Malte, en Suède ou au Royaume-Uni.[79] Si vous envisagez de vous rendre dans l'un de ces pays, il vaudra mieux vous renseigner sur les dispositions spécifiques auprès des autorités compétentes du pays.[80] La même remarque vaut pour les pays hors de l'UE. Les pays présentant un état rabique similaire à celui de l'UE reconnaissent également le passeport des animaux de compagnie comme preuve d'une protection suffisante conférée par la vaccination. Cela vaut notamment pour Andorre, l'Islande, le Liechtenstein, Monaco, la Norvège, Saint-Marin, la Suisse et l'État du Vatican.[81]

Dans les différents pays de l'UE, les dispositions légales nationales s'appliquent aux animaux autres que les chats, chiens et furets.

Quant au transport d'animaux à bord d'un avion, ce sont les consignes de sécurité de la compagnie aérienne respective qui sont applicables. En général on présuppose que le transport de l'animal se fera dans un contenant sûr et approprié à cette fin, que toutes les conditions requises sont remplies pour entrer dans le pays de destination, que l'animal dispose de suffisamment de place, d'air et

---

72 Art. 3 de la Directive 2000/13/CE.

73 Art. 10 de la Directive 2000/13/CE.

74 Directive 2003/89/CE du Parlement européen et du Conseil du 10 novembre 2003 modifiant la directive 2000/13/CE en ce qui concerne l'indication des ingrédients présents dans les denrées alimentaires, J.O. L 308 du 25.11.2003, p. 15. Cette directive est transposée en droit luxembourgeois par le Règlement grand-ducal du 3 février 2005 modifiant le règlement grand-ducal modifié du 14 décembre 2000 concernant l'étiquetage et la présentation des denrées alimentaires ainsi que la publicité faite à leur égard, Mémorial A'23 du 28.2.2005, p. 446.

75 Directive 2001/101/CE de la Commission du 26 novembre 2001 modifiant la Directive 2000/13/CE du Parlement européen et du Conseil relative au rapprochement des législations des États membres concernant l'étiquetage et la présentation des denrées alimentaires ainsi que la publicité faite à leur égard, J.O. L 310 du 28.11.2001, p. 19. Cette directive est transposée en droit luxembourgeois par le Règlement grand-ducal du 24 janvier 2003 modifiant le règlement grand-ducal modifié du 14 décembre 2000 concernant l'étiquetage et la présentation des denrées alimentaires ainsi que la publicité faite à leur égard, Mémorial A–21 du 6.2.2003, p. 380.

76 Centre Européen des Consommateurs GIE : 55, rue des Bruyères L-1274 Howald, Grand-Duché de Luxembourg ; tél. : +352 26 84 64–1 ; fax : +352 26 84 57 61 ; e-mail : info@cecluxembourg.lu ; site web : http://www.cecluxembourg.lu ;

77 Règlement (CE) n° 998/2003 du Parlement européen et du Conseil du 26 mai 2003 concernant les conditions de police sanitaire applicables aux mouvements non-commerciaux d'animaux de compagnie et modifiant la Directive 92/65/CEE du Conseil, J.O. L 146 du 13.6.2003, p. 1. Voir également le Règlement d'application de la Commission du 6 mai 2010, J.O. L 114 du 7.5.2010, p. 3. Voir également le Règlement (UE) n° 438/2010 du Parlement européen et du Conseil du 19 mai 2010, J.O. L 132 du 29.5.2010, p. 3

78 Art. 4 (identification), art. 5 par. 1 b) (passeport de l'animal de compagnie et vaccination antirabique) Règlement 998/2003/CE.

79 Art. 6 du Règlement 998/2003/CE.

80 Les adresses Internet des autorités nationales sont publiées sur le site de la Commission de l'UE : http://ec.europa.eu/food/animal/liveanimals/pets/nocomm_intra_de.htm

81 Voir également les informations de la Commission de l'UE concernant des questions de consommateurs, les voyages avec des animaux sous http://ec.europa.eu/consumers/citizen/my_holidays/animals_de.htm.



de nourriture etc. pendant le vol. Les frais de transport facturés pour les animaux de compagnie sont fixés conformément aux conditions générales des transporteurs, dans la plupart des cas ils correspondent aux frais facturés pour un excédent de bagages (généralement 20 euros par kilo d'excédent de bagages), mais il se peut également qu'un montant forfaitaire soit appliqué (env. 50 euros par animal ou contenant).

II. Transports – Droits des passagers[82]

A. Règles générales

Le législateur de l'UE a fait des efforts continus pour régler tous les domaines essentiels du transport des personnes. Cette brochure entend vous donner un aperçu sur le secteur des voyages

- en avion,
- en train,
- en bateau (navigation maritime et fluviale)
- en bus.

A l'heure actuelle, seuls les secteurs des transports en taxi et des voitures de location ne sont pas soumis à une réglementation.

Les droits des voyageurs sont soumis à une réglementation séparée pour chaque secteur de transports. Mais il existe quelques principes applicables à tous les secteurs.[83] Il s'agit :

du droit des passagers à une information complète et claire,

de l'octroi d'indemnités compensatoires et de prestations d'assistance,

- de la responsabilité du transporteur en cas de dommages,
- de la protection spéciale accordée aux personnes à mobilité réduite
- de la garantie de voies de droit et de recours efficaces.

[82] La Commission de l'UE a publié un mémo avec les 12 principales recommandations destinées aux passagers dans l'UE, MEMO/09/553 du 15 décembre 2009, uniquement en langue anglaise, disponible sous http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=MEMO/09/553.

[83] Communication de la Commission, COM (2005) 46 final du 16.02.2005, p. 8 ; dans ce contexte, voir également Karsten, Passagierrechte und Passagierbegriff im Gemeinschaftsrecht, VuR 2008, 203.

B. Voyages en avion

Les droits des passagers aériens étaient les premiers à faire l'objet d'une harmonisation au sein de l'UE, et il s'agit en même temps du secteur soumis à la réglementation la plus soutenue. Le législateur de l'UE s'est décidé en faveur d'une combinaison de règles légales et d'engagements facultatifs supplémentaires des compagnies aériennes. Les règlements existants doivent créer un équilibre entre d'une part une protection optimale des intérêts des passagers aériens, et d'autre part une marge de manoeuvre suffisante pour la concurrence entre les transporteurs.[84]

1. Système d'indemnités compensatoires et de prestations d'assistance en cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard

Le système des indemnisations et prestations d'assistance dont vous pouvez bénéficier en tant que passager est basé sur le règlement européen relatif aux droits des passagers aériens.[85]

Ce règlement vaut pour tous les vols qui partent d'un aéroport dans l'UE, qu'il s'agisse d'une compagnie aérienne de l'UE ou d'un État tiers, ainsi que pour des vols vers l'UE effectués par des compagnies aériennes de l'UE.[86]

Mais le règlement ne couvre pas les vols d'un État tiers vers l'UE avec une compagnie aérienne d'un État tiers. La Cour de Justice européenne à Luxembourg a déjà dû trancher en la matière.

[84] Communication de la Commission de l'UE, COM (2000) 365 final ; voir également le résumé de la législation de l'UE sous http://europa.eu/legislation_summaries/consumers/protection_of_consumers/l24235_fr.htm.

[85] Règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11.02.1004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, et abrogeant le règlement (CEE) n° 295/91, J.O. L 46 du 17.04.2004, p. 1.

[86] Art. 3 par. 1 a) et b) du Règlement 261/2004/CE.

L'affaire Emirates contre Schenkel, C-173/01[1]

Monsieur Schenkel avait réservé un vol Dusseldorf (Allemagne) – Manille, via Dubai. Mais le vol retour avec départ à Manille a été annulé. En se basant sur les dispositions afférentes du règlement, le passager demandait alors à la compagnie aérienne Emirates Airlines le paiement d'une indemnité compensatoire, en invoquant l'argument que le vol aller et le vol retour formaient un tout, et qu'il devait donc être considéré comme un passager « au départ d'un aéroport situé sur le territoire d'un État membre ».[2] Emirates répliquait qu'en tant que compagnie aérienne d'un État tiers assurant un vol retour au départ d'un État non membre de l'UE, elle n'était pas soumise aux obligations du règlement. La Cour de Justice a suivi cette argumentation. Il résultait de son interprétation du règlement que le « vol » ne forme pas un tout englobant l'aller et le retour, mais que les vols doivent être considérés séparément. Le fait que les deux vols aient été réservés ensemble n'y change rien. Un vol retour au départ d'un État tiers et effectué par une compagnie aérienne d'un État tiers n'est donc pas soumis au règlement.[3]

[1] Cour de Justice européenne, arrêt du 10 juillet 2008, Emirates Airlines contre Diether Schenkel, C-173/07.

[2] Art. 3 lettre a) 261/2004/CE.

[3] L'article 17, 2e tiret du règlement 261/2004/CE, sur l'éventuelle extension du champ d'application du règlement aux passagers « qui partent d'un aéroport situé dans un pays tiers à destination d'un aéroport situé dans un État membre, sur des vols qui ne sont pas assurés par des transporteurs aériens communautaires » plaide dans le même sens.

Le règlement relatif aux droits des passagers aériens vous permet essentiellement de faire valoir vos droits en cas de

- refus d'embarquement,
- d'annulation
- de retard du vol.

Ces droits s'appliquent également lorsque le vol fait partie d'un voyage à forfait.[87]

En tant que passager aérien, vous avez donc droit au paiement d'une indemnisation, au remboursement du prix du vol, à un réacheminement vers votre destination ou à des prestations d'encadrement (repas et logement), selon le cas spécifique.

Conformément à son obligation de communiquer, la compagnie aérienne doit vous informer expressément sur ces droits.[88]

[87] Art. 3 par. 6 du Règlement 261/2004/CE; pour vos droits en cas de voyage forfaitaire, veuillez voir sous III).

[88] Art. 14 du Règlement 261/2004/CE.

a. Refus d'embarquement

On se trouve face à un refus d'embarquement, lorsque la compagnie aérienne refuse de transporter des passagers disposant d'une réservation en bonne et due forme.[89] Cette situation se présente notamment – mais pas exclusivement – en cas de surréservation.[90] A ce jour, nous ne savons pas encore si le transfert des réservations sur d'autres vols tombe également sous cette catégorie, car la juridiction européenne ne s'est pas encore prononcée à ce sujet.[91]

En cas de refus d'embarquement, le transporteur devrait d'abord essayer de trouver un accord à l'amiable avec vous, en vous proposant le paiement d'une indemnisation convenue si vous acceptez de renoncer au vol. En plus, vous aurez droit au remboursement du prix payé pour le vol ou à un réacheminement vers la destination finale.[92]

Si vous n'êtes pas prêt à renoncer volontairement à votre réservation et si le transport vous est néanmoins refusé contre votre volonté, vous aurez droit à une indemnité financière prescrite par le règlement relatif aux droits des passagers aériens, échelonnée d'après la longueur du trajet. Elle sera de 250 euros pour des vols couvrant une distance de 1500 km ou moins, de 400 euros pour une distance entre 1500 et 3500 km ou de 600 euros pour tous les autres vols.[93]

Dans ce cas-là, vous avez également droit au remboursement du prix du billet d'avion ou à un réacheminement,[94] ainsi qu'à des prestations d'encadrement incluant une restauration appropriée (repas et rafraîchissements), le cas échéant également à un hébergement jusqu'au moment du réacheminement, au transport vers le lieu d'hébergement et à la possibilité d'effectuer deux appels téléphoniques gratuits (ou d'envoyer deux télex ou e-mails).[95]

Mais vous devez savoir que du moment où vous vous décidez pour le remboursement du prix du billet, la compagnie aérienne n'a plus aucune obligation à votre égard. Vous n'aurez droit aux prestations d'encadrement ci-devant citées que si vous choisissez un autre

[89] Art. 2 lettre j) du Règlement 261/2004/CE.

[90] Dans ce sens: Tonner, Fluggastrechte und der EuGH, Verbraucher und Recht 6/2009, 210; Schmid, Die Fluggastrechte-Verordnung und ihre unbestimmten Gesetzesbegriffe, Europäisches Reiserechtsforum 2008: Contrairement au règlement précédent 295/91, l'art. 4 du Règlement 261/2004 ne parlerait plus exclusivement de « surbooking ». Le règlement viserait également une meilleure protection des passagers aériens, voir considérant 4 du Règlement 261/2004/CE.

[91] Affaire Sylvia Bienek contre Condor, C-525/98, entre-temps radiée.

[92] Art. 4 par. 1 conjointement avec l'art. 8 du Règlement 261/2004/CE.

[93] Art. 4 par. 3 conjointement avec art. 7 par. 1 du Règlement 261/2004/CE.

[94] Art. 4 par. 3 conjointement avec art. 8 du Règlement 261/2004/CE.

[95] Art. 4 par. 3 conjointement avec art. 9 du Règlement 261/2004/CE.



transport retour – il pourra s'agir soit d'un vol retour, soit d'un transport par d'autres moyens de circulation comme le train ou le bus.[96,97]

b. Annulation

Par annulation, on entend le fait qu'un vol prévu initialement n'a pas été effectué.[98] Cette définition ne vise pas exclusivement l'hypothèse de l'absence de tout décollage de l'avion concerné. Elle couvre également le cas où cet avion a décollé, mais, pour quelque raison que ce soit, a été par la suite contraint de retourner à l'aéroport de départ et où les passagers dudit avion ont été transférés sur d'autres vols[99]. Dans ce cas-là, vous bénéficiez des mêmes droits qu'en cas de refus d'embarquement, c'est-à-dire que vous avez droit à d'éventuelles indemnités compensatrices et au choix entre le prix du billet et le réacheminement avec prestations d'encadrement incluses.

c. Retard

Les droits en cas de retard du vol dépendent des heures de retard raisonnablement prévisibles.

Vous aurez droit à des prestations d'assistance[100] sous forme de restauration et la possibilité d'effectuer deux appels téléphoniques (ou d'envoyer deux télex ou e-mails), si votre vol d'une distance de 1500 km ou moins est retardé de 2 heures ou plus, si votre vol d'une distance de 1500 à 3500 km est retardé de 3 heures et plus, et pour toutes les autres distances pour un retard de 4 heures et plus.[101]

En cas de report du départ au jour suivant, vous pouvez exiger un hébergement à l'hôtel et le transport vers votre lieu d'hébergement.[102]

Face à un retard de plus de cinq heures, vous avez droit au remboursement du billet ou à un réacheminement.[103]

Lors de grands retards il pourra s'avérer difficile d'établir si un vol a été retardé ou annulé.[104] Mais il s'agit néanmoins d'un détail qui est d'importance, car le règlement sur les droits des passagers aériens ne prévoit pas d'indemnisation financière en cas de retard, mais uniquement en cas de refus d'embarquement ou d'annulation.

Il en résulte que face à de grands retards, les passagers aériens invoquent l'annulation, alors que les compagnies aériennes parlent simplement de retard – comme ce fut le cas pour le litige suivant :

Les affaires Sturgeon contre Condor, et Böck et autres contre Air France SA[1]

Dans les deux cas, il s'agissait de retards importants de 22 à 25 heures par rapport à l'heure d'arrivée prévue. La Cour européenne de justice a précisé qu'un retard, même s'il est considérable, ne peut être assimilé à une annulation.

La Cour de Justice part du principe qu'il y a un retard, lorsque le vol est effectué conformément à la planification initiale et que seule l'heure de départ réelle est retardée par rapport à l'horaire normal.[2]

On peut supposer une annulation lorsque le transporteur abandonne la planification du vol initialement prévu. Les données figurant sur les panneaux d'affichage, les déclarations de la compagnie aérienne, la restitution des bagages ou la distribution de nouvelles cartes d'embarquement ne sont pas déterminantes. Quant au droit à une indemnisation, la Cour de Justice de l'Union européenne a retenu que vu le niveau de protection inhérent au règlement sur les droits des passagers aériens, ce droit pourra effectivement être invoqué en cas de retard important. Car le préjudice sous forme de perte temps subi par les passagers des vols retardés et annulés est comparable.

1 Cour de Justice européenne, arrêt du 19 novembre 2009, Christopher Sturgeon et autres contre Condor Flugdienst, C-402/07 et Böck/Lepuschitz contre Air France, C-432/07.

2 Voir l'arrêt ci-dessus, point 32.

Il en résulte que vous pourrez également exiger une indemnité financière en cas de retard important. Il se peut d'ailleurs que cette nouvelle situation juridique trouve son expression dans une modification explicite du règlement.[105]

96 Communication de la Commission, COM (2007) 168 final, sous point 5.3.
97 Art. 9 par. 1 lettres a) – c) du Règlement 261/2004/CE.
98 Art. 2 lettre l) du Règlement 261/2004/CE.
99 Cour de justice de l'Union européenne, arrêt du 13 octobre 2011, Rodriguez e.a. contre Air France SA, C-83/10
100 Voir l'énumération des prestations ci-dessus sous a).
101 Art. 6 par. 1 lettre i) conjointement avec art. 9 par. 1a) et par. 2 du Règlement 261/2004/CE.
102 Art. 6 par. 1 lettre ii) conjointement avec art. 9 par. 1b) et c) du Règlement 261/2004/CE
103 Art. 6 par. 1 lettre iii) conjointement avec art. 8 par. 1 du Règlement 261/2004/CE.
104 Dans sa communication COM (2007) 168 final, la Commission de l'UE admet qu'il est difficile d'établir si un vol a été annulé ou retardé, voir point 4.1.2.

105 Le 11 avril 2011, la Commission de l'UE a annoncé une série de mesures visant une clarification et une meilleure application des droits des passagers aériens dans toute l'Europe. En 2012, la Commission entend présenter une proposition correspondante, qui abordera notamment des questions clés comme la limitation de la responsabilité face à des circonstances exceptionnelles, les seuils de compensation, le réacheminement des passagers et le partage de la charge du risque. Voir MEMO 11/232 du11.4.2011.



d. Surclassement et déclassement

Si la compagnie aérienne vous place dans une catégorie supérieure à celle que vous aviez réservée, elle ne pourra exiger aucun supplément. Mais si elle vous place dans une catégorie inférieure, elle sera obligée de vous rembourser une partie du prix du billet. Pour des vols d'une distance égale ou inférieure à 1500 km, ce remboursement s'élèvera à 30 %, entre 1500 et 3500 km à 50 % et pour tous les autres à 75 % du prix du billet.[106]

e. Réacheminement sur initiative personnelle

Si la compagnie aérienne ne fait pas d'efforts pour assurer votre réacheminement en cas de refus d'embarquement ou d'annulation, vous pourrez vous en occuper vous-même. Néanmoins le terme de « réacheminement » au sens du règlement relatif aux droits des passagers aériens n'équivaut pas à un transport organisé sur initiative personnelle du passager, dont les frais seront pris en charge par la compagnie aérienne, mais il s'agit bien d'un transport assuré par la compagnie elle-même.[107] Si vous vous occupez vous-même de ce transport, il s'agira probablement d'une soi-disant « exécution par substitution » des obligations du transporteur. En principe vous serez alors en droit de demander le remboursement de vos frais à la compagnie aérienne, si cette dernière n'a pas fait face à ses obligations. Comme les compagnies aériennes préfèrent généralement assurer le transport des passagers par leurs propres moyens (en règle générale, cela s'avère moins cher qu'un transport organisé à titre individuel), ii vaut mieux essayer de clarifier la situation avec la compagnie aérienne ou bien se faire rembourser le prix du billet, s'il couvre les frais du voyage retour organisé à titre individuel.

f. Exclusion du droit aux indemnités compensatoires

Le passager aérien n'a pas droit à une indemnisation lorsqu'il a été informé au préalable (au moins 2 semaines avant le départ, ou moins encore, si le passager reçoit en même temps une offre de réacheminement comportant un départ et une arrivée sans délais majeurs).[108]

La compagnie aérienne n'est pas non plus obligée de payer des indemnisations, si elle peut prouver que l'annulation du vol est due à de soi-disant « circonstances exceptionnelles » non maîtrisables, et qui auraient été inévitables même si toutes les mesures raisonnables

[106] Art. 10 lettres a) – c) du Règlement 261/2004/CE.

[107] Voir dans ce sens la communication de la Commission de l'UE COM (2007) 168 final du 4.4.2007, Point 5.3 (« Réacheminement »).

[108] Art. 5 par. 1 lettre c) i) à iii) du Règlement 61/2004/CE.

avaient été prises.[109] Le règlement relatif aux droits des passagers aériens comprend une énumération de circonstances généralement considérées comme « exceptionnelles ». Mais cette liste n'est pas exhaustive, elle est seulement donnée à titre indicatif et elle n'implique pas forcément la suppression de l'obligation. Il peut s'agir notamment d'instabilité politique, de conditions météorologiques incompatibles avec un vol, de menaces pour la sécurité, de problèmes inattendus au niveau de la sécurité aérienne, de grèves affectant le fonctionnement d'une compagnie aérienne. La Cour européenne de justice était déjà obligée de trancher en la matière, afin de clarifier la question des circonstances exceptionnelles, et le cas suivant lui était soumis dans ce contexte.

Affaire Wallentin-Hermann contre Alitalia[1]

Dans ce cas précis, il s'agissait d'un vol Vienne-Brindisi (via Rome) annulé en raison d'un défaut technique compliqué. Alitalia a refusé l'indemnisation exigée en prétextant que le problème technique constitue une circonstance exceptionnelle. La Cour de Justice de l'Union européenne a souligné que les exemples cités dans le règlement ne sont donnés qu'à titre indicatif et que les circonstances allant de pair avec de tels événements ne libèrent pas forcément le transporteur de son obligation d'indemnisation. En évaluant ces cas, on ne peut pas supposer hâtivement qu'une indemnisation est exclue, car le premier objectif consiste toujours à éviter des désagréments superflus aux passagers. Les compagnies aériennes se trouvent confrontées à des exigences très sévères. Les problèmes techniques et leur élimination font partie des conditions d'exploitation habituelles des transporteurs et ne sont donc point exceptionnels.[2] Mais la situation peut être différente face à des vices de fabrication cachés ou des actes de sabotage.

[1] Cour de Justice européenne, arrêt du 22 décembre 2008, Friederike Wallentin-Herrmann contre Alitalia, C-549/07; une question préjudicielle adressée par la Cour fédérale de Justice à la Cour de Justice de l'UE relative à une affaire portant également sur un problème technique (Friedrich Schulze et autres contre Lufthansa, C-529/08) a été retirée par la Cour dont elle émanait, tout comme un renvoi d'une Cour danoise dans l'affaire Eivind F. Kramme contre SAS Scandinavian Airlines Danemark A/S, C-396/06, qui se trouve également radiée; dans ce contexte, voir également l'exposé de l'avocate générale Sharpston du 27 septembre 2007.

[2] C'est également dans ce sens-là qu'il faut comprendre le réquisitoire final de l'avocate générale Sharpston dans l'affaire Kramme contre SAS (affaire radiée entre-temps), voir la note précédente.

Jusqu'à présent, la Cour de Justice européenne ne s'est pas encore prononcée au sujet des mauvaises conditions météorologiques servant à décharge. En attendant une décision en la matière, il faudra donc continuer à se baser sur les principes de l'arrêt Wallentin-

[109] Art. 5 par. 3 et considérant (14) du Règlement 261/2004/CE.



Hermann. Dans le cadre des débats sur les perturbations du trafic aérien dues aux nuages de cendres venant d'Islande au printemps 2010, la Commission a déclaré qu'il s'agissait effectivement de « circonstances extraordinaires » et que les compagnies aériennes étaient donc libérées du paiement d'indemnisations (mais que les autres droits des passagers aériens n'étaient point touchés).[110]

2. Responsabilité en cas de préjudice

a. Causes de responsabilité

Dans la législation européenne, les réglementations de la responsabilité des compagnies aériennes visent la concordance avec les réglementations internationales dans ce domaine, et les principes de responsabilité correspondants sont intégrés dans le droit de l'Union.[111]

En tant que passager vous avez droit d'une part à une indemnisation de la part de la compagnie aérienne en cas d'accident entraînant le décès, des blessures ou d'autres atteintes à la santé d'un passager, et d'autre part en cas de préjudice subi en raison d'un transport retardé.

En cas de décès ou de lésions corporelles, la compagnie aérienne doit obligatoirement payer une avance endéans 15 jours.[112]

Vous pouvez également exiger la réparation du préjudice matériel en cas de perte, de destruction, d'endommagement ou de retard de bagages.

b. Etendue de la responsabilité

L'étendue de ces droits est néanmoins limitée.

En cas de décès ou de lésions corporelles, les droits à réparation sont en principe illimités. Mais il faudra néanmoins voir s'il s'agit d'un préjudice non imputable à la compagnie aérienne (la soi-disant responsabilité objective). Dans ce cas-là, la responsabilité est limitée à 120.000 euros.[113] Dès que les exigences sont supérieures à ce montant, le transporteur devra prouver qu'il n'a pas commis de faute, s'il ne veut pas endosser la responsabilité (responsabilité pour faute présumée).[114]

Une limite d'environ 5.000 euros est applicable en cas de préjudice subi par un passager en raison d'un retard lors du transport.[115]

En cas de destruction, de perte, d'avarie ou de retard des bagages, la responsabilité du transporteur est limitée à un maximum de 1.200 euros.[116,117]

Des passagers n'ayant non seulement subi un préjudice matériel (correspondant à la valeur des bagages), mais également un préjudice immatériel, ont déjà saisi les justices nationales pour savoir si ce plafond se rapporte aux dégâts matériels ou immatériels. La Cour de Justice européenne s'est prononcée sur le cas suivant.

Le cas Walz contre Clickair SA, C-63/09[1]

Dans ce cas, le passager lésé avait subi un préjudice matériel et immatériel supérieur à 1000 SDR dû à la perte de son bagage enregistré. La Cour européenne de justice a décidé qu'il s'agit d'un montant maximal absolu valable pour les deux catégories de préjudices. Ce plafond fixe sert à trouver un juste équilibre entre d'une part une indemnisation rapide, sans heurts et appropriée du passager lésé, et d'autre part une sécurité juridique et une charge non démesurée du transporteur responsable. De l'avis de la Cour, le plafond ne constitue pas une limitation excessive des droits du passager aérien, car au moment de l'enregistrement il a la possibilité de fixer un montant compensatoire individuel applicable en cas de préjudice (ou de souscrire une assurance-bagages).[2]

1 Cour de Justice de l'Union européenne, arrêt du 6 mai 2010, Axel Walz contre Clickair SA, C-63/09.

2 Art. 22 par. 2, phrase 1, 2e demi-phrase de la Convention de Montréal et l'annexe du Règlement 2027/97/CE.

110 Voir le MEMO/10/143 de la Commission de l'UE sur les droits des passagers en cas de cendres volcaniques, avril 2010, uniquement disponible en anglais sous http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=MEMO/10/143.

111 Règlement (CE) n° 2027/97 du Conseil du 9 octobre 1997 relatif à la responsabilité des transporteurs aériens en ce qui concerne le transport aérien de passagers et de leurs bagages modifié par le Règlement (CE) n° 889/2002 du Parlement européen et du Conseil du 13 mai 2002, J.O. L 140 du 30.05.2002, p. 2 : mise en œuvre de la Convention de Montréal de 1999, faisant suite à la Convention de Varsovie de 1929. Un résumé de toutes les questions essentielles sur la responsabilité figure en annexe au règlement 2027/97/CE.

112 Art. 28 de la Convention de Montréal.

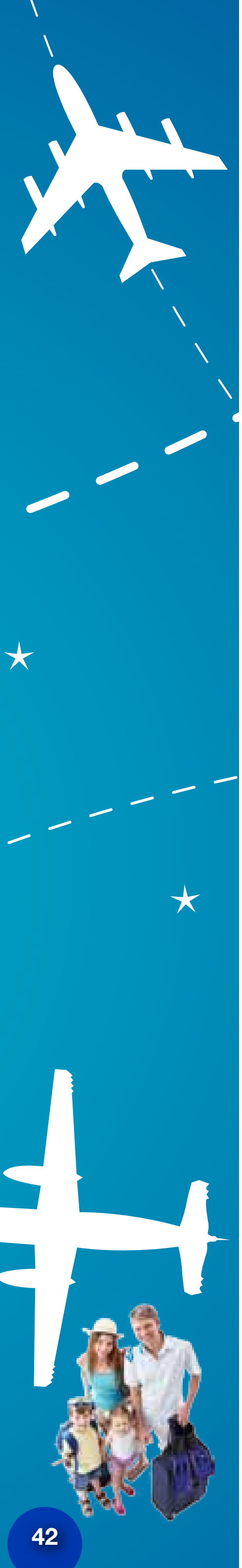
113 Cela correspond à 100.000 droits de tirage spéciaux. Ces droits de tirage spéciaux sont une unité monétaire (en anglais « Special Drawing Rights » ou SDR) créée par le Fonds Monétaire International (voir art. 23 de la Convention de Montréal). 1 SDR correspond à environ 1,201 euros, mais ce cours de change est soumis à des fluctuations. L'actuelle unité du cours de change peut être consultée sur le site du FMI sous http://www.imf.org/external/np/fin/data/rms_mth.aspx?reportType=CVSDR. En cas d'action judiciaire, c'est la valeur de la monnaie en SDR au moment de la décision qui est déterminante.

114 Art. 21 de la Convention de Montréal.

115 4.150 SDR

116 1.000 SDR

117 Art. 22 par 2 de la Convention de Montréal.



c. Exercice des droits

Les réclamations relatives aux bagages doivent être faites aussi vite que possible et adressées au transporteur sous forme écrite. Veuillez tenir compte que le fait d'avoir récupéré ses bagages sans émettre de réserves permet de supposer que les bagages sont en bon état.

Si vous voulez présenter des réclamations pour cause de dégâts, vous devrez respecter un délai fixe de 7 jours après la récupération de vos bagages, et en cas de retard ce délai sera de 21 jours après la mise à disposition des bagages.[118]

D'une façon générale, l'action en responsabilité doit être intentée, sous peine de déchéance, dans un délai de deux ans à compter de l'arrivée à destination, ou du jour où l'avion aurait dû arriver, ou de l'arrêt du transport.[119]

3. Passagers aériens handicapés ou à mobilité réduite

Les passagers aériens handicapés ou à mobilité réduite[120] bénéficient d'une protection particulière dans tous les aéroports du territoire des États membres de l'UE.[121]

Les transporteurs aériens ne peuvent refuser le transport à ces groupes de personnes pour cause de handicap, sauf pour raisons de sécurité.[122]

Ces personnes ont également droit à une assistance spécifique gratuite, qui doit leur permettre de prendre le vol sans problèmes, mais également pendant le vol. L'obligation d'assistance à l'aéroport incombe à la direction de l'aéroport, alors que les transporteurs respectifs en sont responsables à bord.[123] Les services d'assistance concrets sont énumérés dans les annexes du règlement de l'UE.[124]

Les besoins particuliers en vue d'une assistance doivent être notifiés 48 heures à l'avance[125], pour permettre au transporteur aérien ou à l'entité de gestion de l'aéroport d'assurer une prise en charge appropriée.[126] Si vous avez réservé un vol aller-retour auprès de la même compagnie aérienne, la notification sera uniquement requise pour le vol aller.[127]

En cas de perte de fauteuils roulants ou d'autres équipements de mobilité et d'assistance lors de leur manipulation à l'aéroport ou de leur transport à bord de l'avion, vous avez droit à une indemnisation conformément aux règles générales sur la responsabilité des compagnies aériennes en cas de perte de bagages.[128]

Si vous considérez, en tant que personne concernée, que les responsables n'ont pas (ou pas suffisamment) fait face à leurs obligations, vous pourrez le leur faire savoir. Si leur réaction n'est pas satisfaisante, vous pourrez aller un pas plus loin en portant plainte auprès des services nationaux compétents. Chaque État membre assure la mise en place de services compétents pour les vols qui se déroulent sur son territoire.[129]

4. Réservation/Achat du billet

a. Formation des prix

Les règles européennes pour l'exploitation de services aériens[130] prévoient que le prix des billets d'avion doit être compréhensible et transparent, notamment pour les réservations via Internet, mais également pour les autres réservations.[131]

Le consommateur doit être à même de déterminer les prix facilement et de les comparer avec ceux d'autres transporteurs. Le client doit être clairement informé sur le prix définitif à payer. En dehors de l'indication du prix définitif, les frais supplémentaires (comme les impôts, taxes, suppléments etc.) devront être précisés. La réservation

118 Art. 31 de la Convention de Montréal.

119 Art. 35 de la Convention de Montréal ; voir dans ce sens déjà la juridiction de la Cour de Justice européenne sur la situation juridique sous la Convention de Varsovie : Cour de Justice européenne, arrêt du 22 octobre 2009, Irène Bogiatzi contre Deutsche Luftpool et autres, C-301/08.

120 Voir la communication de la Commission de l'UE du 11.04.2011 (document COM(2011) 166 final) sur le fonctionnement et les effets du Règlement 1107/2000. D'ici la fin 2011, la Commission entend s'accorder avec les services nationaux compétents sur les directives concernant l'interprétation et elle va les publier.

121 Règlement (CE) n° 1107/2006 du Parlement européen et du Conseil du 5 juillet 2006 concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens, J.O. L 204 du 26.7.2006, p. 1.

122 Art. 3 et 4 du Règlement 1107/2006/CE.

123 Art. 7 et 10 du Règlement 1107/2006/CE.

124 Annexe I : Assistance sous la responsabilité des entités gestionnaires des aéroports ; Annexe II : Assistance de la part des transporteurs aériens.

125 Seulement 40 % des passagers aériens concernés font part de leurs besoins spécifiques préalablement au vol.

126 Art. 7 par. 1 du Règlement 1107/2006/CE.

127 Art. 7 par. 1, phrase 2 du Règlement 1107/2006/CE.

128 Art. 12 du Règlement 1107/2006/CE.

129 Art. 15 par. 1 et par. 2, art. 14 du Règlement 1107/2006/CE.

130 Règlement (CE) n° 1008/2008 du Parlement européen et du Conseil du 24 septembre 2008 établissant des règles communes pour l'exploitation de services aériens dans la Communauté, J.O. L 293 du 31.10.2008, p. 3.

131 Considérant (16) du Règlement 1008/2008/CE.



d'options facultatives exige l'accord explicite (le soi-disant « opt-in ») de la personne effectuant la réservation.[132]

Les billets devront également être proposés aux mêmes conditions à toutes les personnes intéressées, indépendamment de leur nationalité ou de leur lieu de résidence.[133]

b. Protection contre les indications trompeuses

Votre protection dans le domaine de l'achat de billets d'avion est encore renforcée par les directives de l'UE sur l'interdiction de la publicité trompeuse et de pratiques commerciales déloyales[134], de clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs[135] ainsi que par la directive sur le commerce électronique[136].

Quant au contrat, toutes les indications devront être claires et compréhensibles[137], et notamment le cocontractant, l'objet du contrat et ses conditions devront être clairement indiqués[138]. Pour les voyages en avion, il s'agit surtout des lieux de départ et d'arrivée et de l'indication s'il s'agit d'un vol avec ou sans escale. Toute la procédure de réservation devrait pouvoir se faire dans la même langue.[139]

---

[132] Art. 23 par. 1 du Règlement 1008/2008/CE.

[133] Considérant (15) et art. 23 par. 2 du Règlement 1108/2008/CE.

[134] Directive 2005/29/EG du Parlement européen et du Conseil du 11 mai 2005 relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs et modifiant la Directive 84/450/CEE du Conseil, et les Directives 97/7/CE, 98/27/CE et 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil et le Règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil (Directive sur les pratiques commerciales déloyales, J.O. L 149 du 11.6.2005, p. 22. Elle est transposée en droit luxembourgeois par la Loi du 29 avril 2009 relative aux pratiques commerciales déloyales, Mémorial A–88 du 30.4.2009, p. 1028). Les dispositions afférentes se retrouvent actuellement dans les articles L. 121–1 à L. 122–8 du Code de la consommation, introduit par la loi du 8 avril 2011 (Mémorial A-69 du 12.04.2011, p. 1119).

[135] Directive 93/13/CEE du Conseil du 5 avril 1993 concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs, J.O. L 96 du 21.4.1993, p. 29. Elle est transposée en droit luxembourgeois par la Loi du 26 mars 1997 portant transposition des Directives 93/13/CEE du 05/04/1993 concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs etc., Mémorial A–30 du 29.4.1997, p. 1116.

[136] Directive 2000/31/CE du Parlement européen et du Conseil du 8 juin 2000 relative à certains aspects juridiques des services de la société de l'information, et notamment du commerce électronique, dans le marché intérieur (« Directive sur le commerce électronique »), J.O. L 178 du 17.7.2000, p. 1. Elle est transposée en droit luxembourgeois par la Loi du 14 août 2000 relative au commerce électronique, Mémorial A–88 du 8.9.2000, p. 2176).

[137] Art. 5 du Règlement 93/13/CEE.

[138] Art. 7 par. 4 du Règlement 2005/29/CE ainsi que l'art. 5 par. 1 de la Directive 2000/13/CE (commerce électronique).

[139] Art. 7 par. 2 de la Directive 2005/29/CE.

Les compagnies aériennes ne doivent pas non plus donner l'impression que les prestations sont gratuites.[140]

Les conditions générales doivent vous être accessibles avant la réservation[141] et vous devez pouvoir les sauvegarder et les consulter à nouveau.[142]

Conformément aux dispositions législatives de l'UE, le site web de vente de billets doit renseigner sur la responsabilité des transporteurs.[143]

c. Surveillance par la Commission européenne et les autorités nationales

En collaboration avec le secteur de la circulation aérienne, la Commission exerce une surveillance sévère. Sur la base d'une liste comportant 14 points, elle a soumis depuis 2007 les 7 principaux sites web de vente de billets dans tous les États membres à un test concernant la protection du consommateur. Les consommateurs intéressés pourront consulter les points de la liste de contrôle ainsi que les résultats de ce soi-disant « airline ticket selling sweep » en ligne.[144]

En cas de manquements persistants, il incombe maintenant aux autorités nationales d'agir contre les entreprises respectives. Un échange d'informations entre les États est également prévu dans ce contexte.

La Commission de l'UE a déjà souligné qu'elle entend lancer une nouvelle opération de surveillance dans un avenir plus ou moins proche, afin de faire avancer la protection des consommateurs de façon continue.

---

[140] Voir annexe I de la Directive 2005/29/CE sous n° 20.

[141] Annexe i) de la Directive 93/13/CEE.

[142] Art. 10 par. 3 de la Directive 2000/13/CE (commerce électronique).

[143] Le site web doit reproduire la version non modifiée des règles de responsabilité, telle qu'elle figure à l'annexe du règlement 889/2002/CE ; pour le règlement 889/2002/CE, voir la note 118 ci-dessus.

[144] Communication MEMO/09/238 de la Commission de l'UE du 14 mars 2009, annexe « Check List for website's compliance with Consumer Rights Legislation in the Airline Sector », sous http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=MEMO/09/238&format=HTML&aged=0&language=EN ; pour une liste des compagnies aériennes concernées, voir le communiqué de presse de la Commission de l'UE : « Protection des consommateurs : les compagnies aériennes font le ménage dans leurs sites web de vente de billets » du 15.05.2009, sous http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=IP/09/783&format=HTML&aged=0&language=FR&guiLanguage=en.



5. Sécurité

a. La « liste noire » des compagnies aériennes

L'Union européenne tient une liste des « brebis galeuses » parmi les compagnies aériennes, auxquelles l'autorisation d'exploitation a été retirée suite à de graves manquements en matière de sécurité.[145] Ces compagnies ne pourront plus assurer des vols vers ou au départ de l'UE. Mais vous pourrez être concerné, si vous réservez des vols hors de l'espace aérien européen. Cette liste peut être consultée sur le web, elle est constamment mise à jour.[146]

b. Contrôles et interdiction d'emporter certains objets

Dans l'UE, le contrôle des passagers et de leurs bagages se fait sur la base de standards uniformes pour les contrôles de sécurité aux aéroports. Cette réglementation implique qu'il est interdit d'emporter certains objets dans les bagages de cabine.

Le cas Heinrich, C-365/0610[1]

Dans ce cas-ci, un passager devait être empêché d'emporter à bord des raquettes de tennis : celles-ci se trouveraient sur la liste de l'UE relative aux objets interdits dans les bagages de cabine et ne pourraient donc être emportées. Mais comme la liste correspondante n'avait pas été publiée, le passager ne pouvait en avoir connaissance. La Cour de Justice de l'Union européenne a jugé que dans ce cas précis, l'interdiction ne pouvait être appliquée au passager aérien, car les actes juridiques de l'Union destinés à générer des obligations du citoyen doivent être publiés au préalable, afin de permettre au concerné de se renseigner auparavant et de se comporter en conséquence.

[1] Cour de Justice de l'Union européenne, arrêt du 10 mars 2009, Gottfried Heinrich, C-365/06.

L'emport de liquides dans les bagages de cabine reste toujours soumis à de sévères restrictions (récipients individuels à 100 ml, une quantité totale maximale d'1 litre, dans un sachet spécial). Certes, la Commission vise l'annulation de ces mesures, et si les méthodes et technologies insuffisantes pour détecter des liquides explosifs l'en empêchent encore aujourd'hui, la situation changerait au plus tard le 29 avril 2013,[147] car l'actuel système de contrôle est d'une trop grande envergure et implique un énorme gaspillage de liquides emmenés par les passagers.

c. Transmission de données de passagers – « accord PNR[148] »

C'est sur la base d'accords spécifiques que des données relevées lors de la réservation de vols et des contrôles à l'aéroport sont communiquées à des autorités de sécurité étrangères à des fins de sûreté. Cela vaut notamment pour des vols vers ou au départ des États-Unis.[149]

Ces accords sont douteux du point de vue de la protection des données, notamment en ce qui concerne la sauvegarde de données personnelles sensibles et leur longue durée de conservation (elles restent accessibles aux autorités pendant 7 ans, ensuite elles sont conservées pendant 8 autres années dans une banque de données « passive »). Les autorités américaines, auxquelles les données sont transmises dans le cadre de l'accord PNR entre l'UE et les États-Unis, permettent l'accès à leurs données aux citoyens concernés qui en font la demande, et en cas de besoin ces données seront corrigées.[150]

Le Parlement européen se montre extrêmement sceptique à l'égard de la conclusion de nouveaux accords PNR. Mais face aux menaces permanentes du terrorisme international, une fin du partage des données ne semble pas en vue.[151]

---

[145] Règlement (CE) n° 2111/2005 du Parlement européen et du Conseil du 14 décembre 2005 concernant l'établissement d'une liste communautaire des transporteurs aériens qui font l'objet d'une interdiction d'exploitation dans la Communauté et l'information des passagers du transport aérien sur l'identité sur transporteur aérien effectif, et abrogeant l'article 9 de la directive 2004/36/EG, J.O. L 344 du 27.12.2005, p. 15. Voir également les règlements portant sur la mise en oeuvre (CE) n° 473/2006 et 474/2006 de la Commission, J.O. L 84 du 23.3.2006, p. 8 et p. 14.

[146] http://air-ban.europa.eu.

[147] Voir le communiqué de presse de la Commission de l'UE : « Transport : l'UE actualise ses règles de sûreté aérienne en vue de simplifier et d'améliorer les procédures » du 29.04.2010, sous http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=IP/10/479&format=HTML&aged=0&language=FR&guiLanguage=en. Voir également le Règlement (UE) n° 297/2010 de la Commission du 9.4.2010 modifiant le Règlement (CE) n° 272/2009 complétant les normes de base communes en matière de sûreté de l'aviation civile, J.O. L 90 du 10.4.2010, p. 1

[148] Le soi-disant « Passenger Name Record ».

[149] Voir l'accord entre l'Union européenne et les Etats-Unis d'Amérique sur le traitement des dossiers de passagers (Passenger Name Records, en abrégé PNR) et leur communication par les compagnies aériennes au United States Department of Homeland Security (DHS) (accord PNR du 2007), J.O. L 204 du 4.8.2007, p. 18.

[150] Voir MEMO/07/294 de la Commission de l'UE du 13 juillet 2007 « Le dossier passager : Foire aux questions », à consulter en ligne sous http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=MEMO/07/294&format=HTML&aged=0&language=FR&guiLanguage=en.

[151] Voir le communiqué de presse du Parlement européen : « SWIFT et PNR : se préoccuper de la vie privée avant tout nouveau cycle de négociations » du 20 avril 2010, à consulter en ligne sous : http://www.europarl.europa.eu/pdfs/news/expert/infopress/20100420IPR73062/20100420IPR73062_fr.pdf



C. Voyages en train

Le législateur européen a élaboré un système de droits applicables aux voyages en train qui s'oriente fortement aux droits des passagers aériens.[152] Cela doit permettre aux voyageurs de bénéficier de la même protection, indépendamment du moyen de transport choisi.

Les droits des voyageurs en train tels qu'ils sont prévus au règlement garantissent un standard minimum, ce qui veut dire que conformément aux dispositions nationales respectives, les voyageurs pourront bénéficier d'une protection encore plus poussée.[153]

L'amélioration de la situation pour les voyages ferroviaires doit rendre ce moyen de transport plus attrayant et lui permettre de s'établir en tant que véritable alternative à d'autres moyens de transport.[154]

La réglementation européenne concernant les voyageurs ferroviaires est basée sur les dispositions légales internationales concernant les voyages en train, à savoir la « Convention relative aux transports internationaux ferroviaires » (COTIF) et son annexe, les « règles uniformes concernant le Contrat de transport international ferroviaire des voyageurs » (CIV), figurant en appendice au règlement sur les voyages en train. Contrairement à ces dispositions, le Règlement ne s'applique non seulement aux voyages internationaux, mais également aux déplacements à l'intérieur du pays.[155]

Les entreprises ferroviaires sont obligées de fournir aux passagers toutes les informations essentielles sur les conditions de réservation, de voyage et de transport ainsi que sur leurs droits, et cela avant, pendant et après le voyage.[156]

Le règlement vaut pour tous les trajets en train sur le territoire de l'UE effectués par une entreprise disposant d'une licence ferroviaire accordée conformément aux spécifications légales de l'UE.[157]

Il ne vaut[158] non seulement pour des trajets transfrontaliers, c'est-à-dire des voyages avec franchissement d'au moins une frontière intracommunautaire, mais aussi pour tous les trajets sur le territoire de l'UE, donc également pour les voyages effectués sur le territoire d'un seul État membre.[159]

Mais il accorde aux États membres la possibilité d'octroyer des dérogations à l'application du règlement aux services ferroviaires intérieurs de transport de voyageurs (pendant une période de transition de 5 ans, renouvelable deux fois pour une période maximale de 5 ans à chaque fois) pour les services urbains, suburbains et régionaux de transport de voyageurs en général, ainsi qu'à des courses ferroviaires dont une grande partie est effectuée en dehors de la Communauté (les soi-disant clauses de non-participation).[160]

Comme le règlement n'est entré en vigueur que le 3 décembre 2009, on ne peut pas encore dire dans quelle mesure les États membres y recourent effectivement. Mais la non-participation risque de créer une insécurité juridique et des niveaux de protection différents dans l'UE. On peut également se poser des questions sur les critères servant à déterminer les trajets transfrontaliers et ceux à l'intérieur du pays. Cela pourrait notamment être le cas lorsque vous êtes victime d'un retard sur une ligne internationale dans l'État membre où se trouvent tant le point de départ que le point d'arrivée du voyage.[161]

---

152 Règlement (CE) n° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires, J.O. L 315 du 2.12.2007, p. 14 ; pour un résumé des droits essentiels des voyageurs voir le « Summary of EU legal provisions on rail passengers rights », uniquement en anglais, en ligne sous : http://ec.europa.eu/transport/passengers/rail/doc/2009_12_03_summary_of_new_rail_passenger_rights.pdf.

153 Voir article 11 du Règlement 1371/2007/CE : « sans préjudice du droit national octroyant aux voyageurs une plus grande indemnisation » ; art. 17 du Règlement 1371/2007/CE : « Indemnisations minimales ».

154 Considérant (13) du Règlement 1371/2007/CE.

155 Considérant (6) du Règlement 1371/2007/CE.

156 Art. 1 a), 7, 8, 10, 18, 20, 29 du Règlement 1371/2007/CE.

157 Directive 95/18/CE du Conseil du 19 juin 1995 concernant les licences des entreprises ferroviaires, J.O. L 143 du 27.6.1995, p. 70, modifiée par la Directive 2004/49/CE du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2004 concernant la sécurité des chemins de fer communautaires et modifiant la Directive 95/18/CE du Conseil concernant les licences des entreprises ferroviaires, ainsi que la Directive 2001/14/CE concernant la répartition des capacités d'infrastructure ferroviaire, la tarification de l'infrastructure ferroviaire et la certification en matière de sécurité (« directive sur la sécurité ferroviaire »), J.O. L 164 du 30.4.2004, p. 44 : une licence est accordée par les autorités nationales, si le transporteur répond à certaines exigences en matière d'honorabilité, de capacité financière et de capacité professionnelle ainsi que de couverture de sa responsabilité civile, voir art. 5, art. 6–9 de la directive 95/18/CE. La directive 95/18/CE est transposée en droit luxembourgeois par la Loi du 11 juin 1999 relative à l'accès à l'infrastructure ferroviaire et à son utilisation, Mémorial A–86 du 2.7.1999, p. 1794) ; voir notamment l'art. 7 de la loi du 11 juin 1999 : « L'entreprise ferroviaire (…) doit pouvoir prouver, à tout moment, qu'elle satisfait aux exigences d'honorabilité, de capacité financière et (…) professionnelle », et l'art. 11 : « L'entreprise ferroviaire doit rapporter la preuve qu'elle dispose des moyens financiers suffisants pour assurer à tout moment les conséquences de sa responsabilité civile »).

158 Contrairement au projet initial de la Commission européenne

159 Considérant (6) et art. 2 du Règlement 1371/2007/CE ; quant à la proposition de la Commission de l'UE, voir : Schmidt-Benduhn, Haftung der Eisenbahnverkehrsunternehmen, Auf dem Weg zu einem harmonisierten Eisenbahn- und Luftverkehrsrecht in Europa, 2007, p. 138.

160 Art. 2 par. 4–6 du Règlement 1371/2007/CE.

161 Staudinger, Licht am Ende des Tunnels? Streitfragen zur Verordnung 1371/2007/EG im Eisenbahnverkehr sowie zur außergerichtlichen Streitbeilegung, dans : Reiserecht, Reiseforum 2008, 2010, p. 144.



La Cour européenne de justice devra certainement contribuer à la clarification de ces questions tout comme à celle d'autres aspects.

Le règlement peut également être applicable à des voyages vers ou en provenance d'un pays tiers, s'ils sont effectués par une entreprise ferroviaire d'un État membre avec la licence correspondante et conformément à la législation de l'UE. [162]

1. Droits spécifiques en cas de retard ou de suppression

Veuillez tenir compte du fait qu'en raison d'une éventuelle non-participation des États membres, les dispositions suivantes pourraient ne pas s'appliquer aux voyages qui se déroulent exclusivement à l'intérieur d'un pays! Mais elles valent de façon illimitée pour les voyages transfrontaliers en Europe.

a. Retard

aa. Remboursement ou poursuite du voyage

Lors d'un retard raisonnablement prévisible de plus de 60 minutes, vous avez droit au remboursement du billet (pour les parties non effectuées du voyage ou le cas échéant pour le trajet total, si le déplacement est devenu sans intérêt par rapport à la planification initiale) et – dans la mesure ou vous avez déjà effectué une partie du voyage – au transport retour vers le point de départ.

En alternative, vous pourrez également choisir de poursuivre le voyage dans les meilleurs délais ou à un moment qui vous convient, mais en empruntant un itinéraire différent.[163]

bb. Indemnisation relative au prix du billet

Vous pouvez également entamer votre voyage retardé et demander une indemnisation: elle s'élèvera à 25% du prix du billet pour des retards entre 60 et 119 minutes, et à 50% pour des retards de 120 minutes et plus.[164]

Conformément au règlement il s'agit là d'indemnisations «minimales», et le cas échéant vous pourrez bénéficier d'un montant plus élevé, si l'État membre de la compagnie ferroviaire assurant votre transport prévoit des indemnisations supérieures pour les voyageurs.

Des indemnisations spéciales sont à prévoir pour les détenteurs d'un abonnement confrontés à des retards répétés, ces indemnisations sont fixées par les entreprises ferroviaires respectives.[165]

cc. Assistance

Pour les retards de 60 minutes et plus, vous avez droit à des prestations sous forme de ravitaillement (repas et rafraîchissements) et le cas échéant à l'hébergement (ainsi qu'au transport vers le lieu d'hébergement) jusqu'au moment où le voyage peut être continué ou qu'un autre service de transport est mis en place.[166]

dd. Exercice des droits

i. Modalités du remboursement et de l'indemnisation

Le remboursement du prix du billet et le paiement des indemnisations sont soumis à des conditions uniformes. [167]

Le paiement se fait endéans un mois à partir du dépôt de la demande correspondante. Il peut se faire sous forme de bons, à condition que ces derniers soient utilisables de façon flexible. Mais vous pouvez également exiger un paiement en espèces.[168]

Aucun montant ne pourra en être déduit pour frais de transaction financière, de téléphone ou de port. Les entreprises ferroviaires peuvent fixer des seuils minimaux au-dessous desquels aucun remboursement ou indemnisation n'est effectué. Mais ce seuil ne doit pas être supérieur à 4 euros.[169]

ii. Exclusion

Vous n'avez droit à aucune indemnisation, si vous avez été informé du retard avant d'acheter le billet ou si le retard est inférieur à 60 minutes.[170]

---

[162] Voir la possibilité de la non-participation pour les lignes dont «une partie importante du service ferroviaire du transport de voyageurs est effectuée en dehors de la Communauté» (art. 2 par. 6 du Règlement 1371/2007/CE).

[163] Art. 16 a) – c) du Règlement 1371/2007/CE.

[164] Art. 17 du Règlement 1371/2007/CE.

[165] Art. 17 par. 1, phrase 3 du Règlement 1371/2007/CE.

[166] Art. 18 par. 2 du Règlement 1371/2007/CE.

[167] Art. 17 par. 2 et 3 du Règlement 1371/2007/CE (indemnisation relative au prix du billet); suite au renvoi figurant dans l'art. 16 par. 1 a) du Règlement 1371/2007/CE, ces conditions s'appliquent également en cas de remboursement du prix du billet.

[168] Art. 17 par. 2 du Règlement 1371/2007/CE.

[169] Art. 17 par. 3 du Règlement 1371/2007/CE.

[170] Art. 17 par. 4 du Règlement 1371/2007/CE.





b. Suppression

Si le service ferroviaire ne peut plus se réaliser, le transporteur doit proposer au plus vite d'autres services de transport.[171]

Contrairement aux voyages aériens, on ne fait pas de distinction nette entre annulation et retard. On peut donc supposer que le droit au remboursement du prix du billet et à un transport par d'autres moyens ainsi qu'à une assistance correspondante existe également en cas d'annulation.[172] Le règlement n'étant entré en vigueur que depuis peu de temps, il n'existe pas encore de précisions sur cet aspect. Elles seront certainement apportées par la juridiction et des compléments au règlement, destinés à contribuer à une clarification.

Le refus d'embarquement, tel que prévu dans le droit des passagers aériens, n'existe pas dans le règlement concernant les voyageurs par train. Cela semble être dû au fait que la raison principale du refus d'embarquement, à savoir la surréservation par le transporteur, est quasiment inexistante pour les voyages en train, où le nombre de réservations est plutôt faible.[173]

2. Responsabilité en cas de préjudice

a. Causes de la responsabilité

Les principes applicables sont en principe similaires à ceux qui régissent les voyages aériens.

Si vous vous déplacez en train, vous pourrez tenir le transporteur responsable en cas d'accident affectant la vie, le corps, les bagages ou des véhicules.[174]

Pour éviter que les personnes lésées ne se retrouvent dans le besoin économique suite à une indemnisation retardée – notamment en cas de décès ou de blessures – le transporteur doit payer des avances.[175]

171 Art. 18 par. 3 du Règlement 1371/2007/CE.

172 La Proposition de Règlement de la Commission de l'UE a expressément fait référence à l'annulation d'une liaison ferroviaire, mais cette différence n'est pas entrée dans le règlement définitif ; voir la Proposition de Règlement du Parlement européen et du Conseil sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires internationaux, COM (2004) 143 final du 3.3.2004, à consulter en ligne sous : http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2004:0143:FIN:DE:PDF, notamment l'art. 16 (correspondances manquées et annulation de trains) et art. 17 (Assistance) de la proposition de la Commission de l'UE pour un règlement relatif au trafic ferroviaire.

173 Voir Schmidt-Benduhn, note 159, p. 148.

174 L'art. 11 du Règlement 1371/2007/CE renvoie à l'annexe I du règlement, avec les dispositions correspondantes de la convention sur le transport ferroviaire international (COTIF) et son appendice (CIV).

175 Art. 13 du Règlement 1371/2007/CE.

Vous avez également droit à des dommages et intérêts en cas de retard, de suppression du train ou de correspondance manquée.[176] Ces droits s'ajoutent aux indemnités compensatoires ci-dessus mentionnées. Ces dernières servent à compenser les dommages subis par la perte de temps, alors que les règles sur la responsabilité couvrent des dommages consécutifs pouvant résulter du retard (les soi-disant dommages consécutifs au défaut).[177]

b. Etendue de la responsabilité

Il faut néanmoins tenir compte du fait que – tout comme pour les transporteurs aériens – il existe certaines limites de responsabilité, dont le détail ressort des dispositions légales correspondantes.[178]

Le transporteur est déchargé de cette responsabilité si l'accident a été causé par des circonstances extérieures à l'exploitation ferroviaire et si le transporteur a fait preuve de la diligence requise, ou bien si l'accident est dû à une faute du voyageur ou d'une tierce personne.[179]

176 Annexe I du Règlement 1371/2007/CE, titre IV, chapitre II, art. 32.

177 Schmidt-Benduhn, note 159, p. 150.

178 Voir l'annexe du Règlement 1371/2007/CE : en cas de décès ou de blessures : chapitre II art. 27, 28, 30 par. 2 : une limite maximale de 175.000 unités de compte pour chaque voyageur ayant une obligation alimentaire à l'égard d'un tiers ou en cas d'incapacité de travail ; en cas de perte ou d'avarie de bagages à main (chapitre III, art. 34) : 1400 unités de compte ; pour les bagages, selon qu'il s'agit de perte, d'avarie ou de retard :
Article 41 (Indemnité en cas de perte)
1. En cas de perte totale ou partielle des bagages, le transporteur doit payer, à l'exclusion de tous autres dommages-intérêts :
a) si le montant du dommage est prouvé, une indemnité égale à ce montant sans qu'elle excède toutefois 80 unités de compte par kilogramme manquant de masse brute ou 1 200 unités de compte par colis ;
b) si le montant du dommage n'est pas prouvé, une indemnité forfaitaire de 20 unités de compte par kilogramme manquant de masse brute ou de 300 unités de compte par colis. Article 42 (Indemnité en cas d'avarie
En cas d'avarie des bagages, le transporteur doit payer, à l'exclusion de tous autres dommages-intérêts, une indemnité équivalente à la dépréciation des bagages.
Article 43 (Indemnité en cas de retard à la livraison)
1. En cas de retard à la livraison des bagages, le transporteur doit payer, par période indivisible de vingt-quatre heures à compter de la demande de livraison, mais avec un maximum de quatorze jours :
a) si l'ayant droit prouve qu'un dommage, y compris une avarie, en est résulté, une indemnité égale au montant du dommage jusqu'à un maximum de 0,80 unité de compte par kilogramme de masse brute des bagages ou de 14 unités de compte par colis, livrés en retard ;
b) si l'ayant droit ne prouve pas qu'un dommage en est résulté, une indemnité forfaitaire de 0,14 unité de compte par kilogramme de masse brute des bagages ou de 2,80 unités de compte par colis, livrés en retard. »
Pour des véhicules (Art. 45) : 8.000 unités de compte.

179 Art. 11 et 15 du Règlement 1371/2007/CE, annexe I, titre IV chapitre I, art. 26 par. 2 (Responsabilité en cas de mort et de blessures de voyageurs) ; chapitre II, art. 32. par. 2 (Responsabilité en cas d'inobservation de l'horaire).



La jurisprudence ne s'est pas encore prononcée sur ce qu'il faut entendre par circonstances extérieures. Mais les cas mentionnés dans le règlement sur les droits des passagers aériens et son interprétation par la juridiction semblent également applicables à la situation des voyages ferroviaires. La question des grèves y revêt une importance particulière. La grève des propres employés devrait tomber sous la responsabilité de l'exploitant du réseau des chemins de fer et ne le met donc pas hors de cause.

En cas de dommages aux objets que le voyageur emmène avec lui, la compagnie ferroviaire n'est responsable que si elle a commis une faute.[180]

Le transporteur doit disposer d'une couverture d'assurance pour pouvoir couvrir tous les cas où sa responsabilité pourrait être engagée.[181]

c. Exercice des droits

Il est conseillé de se faire confirmer les dommages par le transporteur (s'il est constaté par le transporteur lui-même ou déjà pendant le voyage) ou de lui faire parvenir une réclamation par écrit, en joignant les pièces justificatives correspondantes.[182]

Les droits en cas de mort ou de blessures sont éteints, si les faits ne sont pas signalés au plus tard 12 mois à compter de la connaissance des dommages; les droits concernant les bagages sont éteints avec l'acceptation de ces bagages.[183]

La période de validité des actions en dommages-intérêts en cas de mort ou de blessures du voyageur est de trois ans, celle des autres actions est d'un an après l'accident ou le dommage.[184]

3. Personnes handicapées ou à mobilité réduite

Les droits de ces voyageurs sont également fortement inspirés des règles applicables aux voyages en avion: les voyageurs handicapés ou à mobilité réduite ont droit à un accès non discriminatoire aux réservations, à une assistance gratuite aux lieux de départ et d'arrivée ainsi que lors d'un changement de train, et pendant le voyage à bord du train.

---

180 Annexe du Règlement 1371/2007/CE, chapitre III, art. 33 par. 2.

181 Il s'agit également d'une condition en vue de l'octroi d'une licence d'exploitation d'après l'art. 9 RL 95/18/CE sur l'octroi de licences à des entreprises ferroviaires, transposé dans l'art. 11 de la loi du 11 juin 1999; cf. note 161.

182 Annexe du Règlement 1371/2007/CE titre VI (Exercice des droits), art. 55.

183 Annexe du Règlement 1371/2007/CE titre VI (Exercice des droits), art. 58 et 59.

184 Annexe du Règlement 1371/2007/CE titre VI (Exercice des droits), art. 60.

L'exploitant de la gare doit assurer l'aide à la gare et le transporteur est responsable pour la durée du transport à bord du train.

Ce service est assuré à condition que le besoin en ait été communiqué au moins 48 heures à l'avance et que la personne concernée se présente à une heure convenue (60 minutes au maximum) ou bien, si aucun rendez-vous n'a été fixé, 30 minutes avant l'heure de départ prévue.[185]

Mais si vous ne pouvez notifier le besoin correspondant qu'en dernière minute, vous aurez néanmoins droit à une assistance, mais pas dans la même mesure qu'en cas de notification en temps utile.[186]

Contrairement aux autres bagages, il n'existe pas de limite de responsabilité en cas de perte ou d'endommagement d'équipements de mobilité ou d'autres équipements spécifiques.[187]

4. Réservation/Achat du billet

Les dispositions législatives entendent garantir que la vente des billets est assurée via des circuits de distribution uniformes répondant aux intérêts des consommateurs. La vente des billets ne doit pas être limitée aux seuls guichets, mais le client doit également pouvoir les obtenir par téléphone ou par voie électronique.[188]

Les entreprises ferroviaires doivent Etendue de la responsabilité dans le cadre de voyages transfrontaliers et notamment faciliter le changement de train des voyageurs, en délivrant p.ex. des billets directs.[189]

Les personnes handicapées ou à mobilité réduite doivent avoir la possibilité d'acheter leurs billets dans le train même.[190]

5. Sécurité

La priorité absolue est à accorder à la sécurité des voyageurs.

Cela vaut tant à bord des trains que sur les quais et dans les gares. Le règlement ne prévoit pas de mesures concrètes, mais dans le cadre de leur gestion du risque, les différents États membres doivent prendre eux-mêmes des mesures pour éviter des risques et

---

185 Art. 19–25 du Règlement 1371/2007/CE.

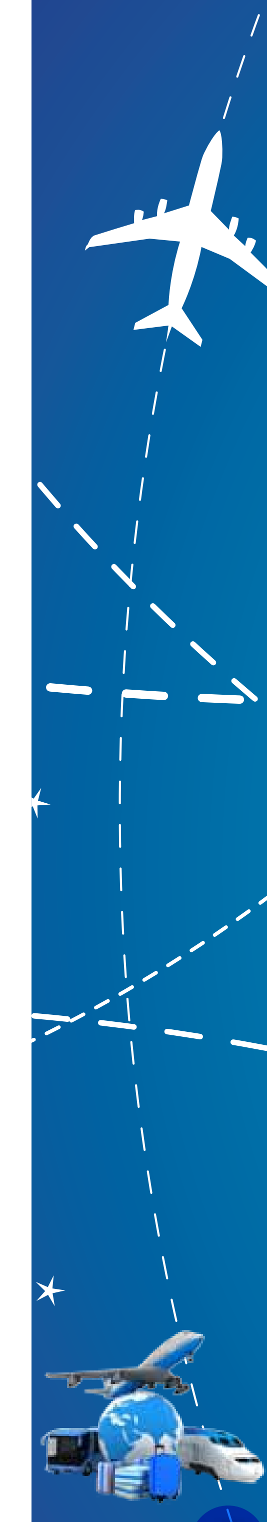
186 Art. 24 c) du Règlement 1371/2007/CE.

187 Art. 25 du Règlement 1371/2007/CE.

188 Art. 9 par. 2 du Règlement 1371/2007/CE.

189 Considérant (7) et art. 9 par. 1 du Règlement 1371/2007/CE.

190 Considérant (10) du règlement 1371/2007/CE.





des dangers dans le trafic ferroviaire. Le règlement exige cependant une collaboration transfrontalière et un échange d'informations.[191]

D. Voyages en bateau (navigation maritime et intérieure)

Les droits applicables à ce domaine précis sont comparables à ceux existant pour les passagers des autres moyens de transport[192]. Le règlement UE en question s'appliquera dès le 18 décembre 2012 aux services de transport de passagers lorsque le port d'embarquement se situe sur le territoire d'un État membre de l'UE [193] et, si tel n'est pas le cas, aux services de transport lorsque le port de débarquement se situe sur le territoire de l'UE, pour autant que le service soit assuré par un transporteur de l'UE [194].

Certains droits des passagers valent également pour les croisières[195] dont le port d'embarquement se situe sur le territoire de l'UE[196].

Le règlement de l'UE n'est pas applicable si vous voyagez sur un navire autorisé à transporter jusqu'à douze passagers (36 passagers sur des navires qui ne sont pas propulsés par des moyens mécaniques), ou dont l'équipage ne comprend pas plus de 3 personnes, ou qui couvrent un trajet d'une longueur totale de moins de 500 mètres (aller simple). Les droits ne valent pas non plus pour des excursions ou visites touristiques autres que des croisières.[197]

Les entreprises sont obligées de fournir aux passagers toutes les informations essentielles sur les conditions de réservation, de voyage et de transport ainsi que sur leurs droits, et cela avant, pendant et après le voyage.[198]

---

[191] Considérant (17) et art. 26 du Règlement 1371/2007/CE.
[192] Règlement (UE) n° 1177/2010 du Parlement européen et du Conseil du 24 novembre 2010 concernant les droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004, J.O. L 334 du 17.12.2010, p. 1
[193] Art. 2 (1) a) du Règlement 1177/2010
[194] Art. 2 (1) b) du Règlement 1177/2010
[195] Une « croisière » est un service de transport par mer ou par voie de navigation intérieure exploité exclusivement à des fins de plaisance ou de loisirs, complété par un hébergement et d'autres prestations, consistant en plus de deux nuitées à bord, art. 3 t) du Règlement 1177/2010
[196] Art. 2 (1) c) du Règlement 1177/2010
[197] Art. 2 (2) du Règlement 1177/2010
[198] Voir notamment les art. 9, 16, 22, 23 du Règlement 1177/2010

Des dispositions divergentes ou restrictives par rapport aux droits des passagers fixés dans le règlement de l'UE ne sont pas permises dans le contrat de voyage.[199]

1. Droits spécifiques en cas de retard, d'annulation ou de problèmes similaires

a. Départ retardé

aa. Remboursement ou poursuite du voyage

Lors d'un retard raisonnablement prévisible de plus de 90 minutes, vous avez droit au remboursement du billet (pour les parties non effectuées du voyage ou le cas échéant pour le trajet total, si le déplacement est devenu sans intérêt par rapport à la planification initiale) et – dans la mesure ou vous avez déjà effectué une partie du voyage – au transport retour gratuit vers le point de départ.

En alternative, vous pourrez également choisir un réacheminement vers la destination finale dans les meilleurs délais, sans supplément et dans des conditions comparables.[200]

bb. Assistance

Pour les retards de 90 minutes et plus, vous avez également droit à des prestations sous forme de ravitaillement (collations, repas et rafraîchissements en suffisance compte tenu du délai d'attente, à condition qu'ils soient disponibles dans le terminal portuaire ou qu'ils puissent raisonnablement être livrés).[201]

Si le départ retardé implique un séjour d'une ou de plusieurs nuits ou une prolongation du séjour prévu par les passagers, le transporteur offrira également gratuitement, si c'est matériellement possible, aux passagers partant du terminal portuaire un hébergement approprié à bord ou à terre ainsi que le transport du terminal portuaire vers le lieu d'hébergement. Le coût total de l'hébergement à terre (sans les frais de transport vers le lieu d'hébergement) pourra être limité à 80 euros par passager et par nuit, pour un maximum de trois nuits.[202]

Les passagers dont les prétentions dépassent ce cadre pourront saisir les juridictions nationales.[203]

---

[199] Art. 6 du Règlement 1177/2010
[200] Art. 16 a) – c) du Règlement 1371/2007/CE.
[201] Art. 17 (1) du Règlement 1177/2010
[202] Art. 17 (2) du Règlement 1177/2010
[203] Art. 21 du Règlement 1177/2010



cc. Exercice des droits

Le remboursement du billet par le transporteur se fait dans un délai de sept jours.[204] Le remboursement se fait par paiement en espèces, virement électronique, mandat ou chèque. Avec l'accord du passager, le remboursement intégral du billet peut également se faire sous forme de bons et/ou d'autres services, si les conditions sont flexibles, notamment en ce qui concerne la période de validité et la destination.

b. Retard à l'arrivée

En cas de retard à l'arrivée à la destination finale, vous avez droit à une indemnisation minimale équivalente à 25% du prix du billet. Est considéré comme un retard : un retard d'une heure pour un voyage d'une durée prévue inférieure ou égale à quatre heures (deux heures pour un voyage d'une durée prévue de plus de quatre heures et jusqu'à huit heures ; trois heures pour un voyage d'une durée prévue de plus de huit heures et jusqu'à 24 heures ; six heures pour un voyage d'une durée prévue de plus de 24 heures).

L'indemnisation correspond à 50 % du prix du billet[205], si le retard est plus du double des temps ci-devant mentionnés.

L'indemnisation est payée par le transporteur dans le mois qui suit le dépôt de la demande. [206] Le paiement peut se faire sous forme de bons et/ou d'autres services, si les conditions sont flexibles, notamment en ce qui concerne la période de validité et la destination. Si le passager le demande, le paiement devra se faire en espèces. Aucun montant ne pourra être facturé pour frais de téléphone, de port, de taxes ou d'autres transactions. Les transporteurs peuvent fixer un seuil minimal (6 euros au maximum).[207]

c. Annulation

S'il est prévisible que le départ d'un service de navigation sera annulé[208], le transporteur devra immédiatement – tout comme en cas

[204] Art. 18 (3) du Règlement 1177/2010

[205] Sur la base du prix effectivement payé par le passager pour le service de transport de personnes retardé (art. 19 (3) du Règlement 1177/2010). S'il s'agit d'un voyage aller-retour, la moitié du prix du billet constitue la base (art. 19 (4) du Règlement 1177/2010).

[206] Art. 19 (5) du Règlement 1177/2010

[207] Art. 19 (6) du Règlement 1177/2010

[208] Le terme d'« annulation » désigne la non-exécution d'un service régulier précédemment planifié, art. 3 p) du Règlement 181/2011.

de départ retardé – offrir au passager de choisir entre la poursuite du voyage et le remboursement du billet [209].

d. Exceptions

Mais ce droit ne s'applique pas, si vous êtes détenteur d'un billet ouvert (sans indication d'une heure de départ fixe). Vous pouvez néanmoins faire valoir vos droits dès qu'une heure de départ est fixée, et également lorsque vous êtes détenteur d'un abonnement.[210]

2. Responsabilité en cas de préjudice

Tout comme pour les secteurs des voyages en avion et par train, les droits des passagers du secteur de la navigation correspondent à des standards internationaux. La législation européenne sur la responsabilité des transporteurs des passagers par mer (le soi-disant « Règlement Athènes ») renvoie aux principes de la Convention d'Athènes sur le transport par mer des passagers et de leurs bagages. [211] Le règlement est applicable à partir de la date d'entrée en vigueur de la Convention d'Athènes dans toute l'UE, et au plus tard à partir du 31 décembre 2012.

Un deuxième « paquet de droit maritime » (le soi-disant « Règlement Athènes II »)[212] est en train de passer la procédure législative au niveau de l'UE.[213] Il doit mettre les passagers des bateaux sur un pied d'égalité avec les passagers d'autres moyens de transport. Cela concerne notamment les prestations immédiates en cas d'interruption du voyage (retard, annulation, refus d'embarquement), l'obligation des transporteurs de donner des renseignements, des droits

[209] Art. 10 (1) du Règlement 181/2011

[210] Art. 20 (1) du Règlement 1177/2010.

[211] Règlement (CE) n° 392/2009 du Parlement européen et du Conseil du 23 avril 2009 relatif à la responsabilité des transporteurs de passagers par mer, J.O. L 131 du 18.05.2009, p. 24 ; la Convention d'Athènes de 1974 figure sous l'annexe I du règlement.

[212] Proposition de Règlement du Parlement européen et du Conseil concernant les droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure et modifiant le Règlement (CE) n° 2006/2004 relatif à la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs, COM (2008) 816 final, à consulter sous : http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2008:0816:FIN:FR:PDF.

[213] Le Parlement européen a déjà donné son accord, le Conseil a communiqué sa position : Position (UE) n° 5/2010 du Conseil en première lecture en vue de l'adoption d'un règlement du Parlement européen et du Conseil concernant les droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure et modifiant le Règlement (CE) n° 2006/2004 du 11 mars 2010, J.O. C 122 E p. 19.



spécifiques pour les personnes handicapées et à mobilité réduite et des moyens de droit et de recours appropriés.[214]

Contrairement aux règles sur la responsabilité relatives aux voyages par mer (« Athènes I »), les nouveaux droits des passagers (« Athènes II ») seront également applicables à la navigation intérieure.[215]

a. Responsabilité pour les dommages (« Athènes I »)

Les règles relatives à la responsabilité s'appliquent aux voyages maritimes internationaux (c'est-à-dire des voyages dont les lieux de départ et d'arrivée se situent dans des États différents, ou des voyages comportant au moins une escale dans un autre État). Contrairement aux dispositions de la Convention d'Athènes, la protection juridique de l'Union s'étend également aux passagers des transporteurs assurant des liaisons maritimes au sein d'un seul État membre.[216]

Mais certaines conditions préalables doivent être respectées : le navire doit battre pavillon d'un État membre, le contrat de transport doit être conclu dans un État membre ou, selon le contrat de transport, le lieu de départ ou de destination se trouve dans un État membre.[217]

Les différents États membres peuvent néanmoins étendre la protection des consommateurs en appliquant le règlement à tous les voyages en bateau nationaux.

aa. Causes de la responsabilité

Le transporteur maritime est responsable en cas d'accident affectant la vie, le corps, les bagages ou les véhicules. Les bases correspondantes figurent soit dans le règlement même, soit dans la Convention d'Athènes.

bb. Etendue de la responsabilité

La « Convention d'Athènes » comporte également certaines limites de la responsabilité : elles sont actuellement de 480.000 euros pour dommages à la personne[218], de 2.700 euros pour les bagages de cabine[219], de 15.240 euros pour les véhicules[220], à l'inclusion des bagages y contenus) et de 4050 euros pour d'autres bagages[221 222].

cc. Exercice des droits

Notifiez les dommages constatés dans les meilleurs délais et par écrit. Les droits correspondants se prescrivent après deux ans.[223]

b. Autres droits (« Athènes II »)

La proposition de règlement s'oriente étroitement aux droits des passagers aériens et ferroviaires. Les passagers des bateaux effectuant des liaisons nationales et internationales dans l'UE auront les mêmes droits en matière de prestations directes en cas de retard et de suppression (remboursement, réduction du prix du billet, transport alternatif, assistance), de responsabilité en cas de dommages, de droits spécifiques pour les personnes à mobilité réduite etc.

A l'heure actuelle, la proposition fait encore l'objet de discussions, et on ne saurait donc se prononcer définitivement sur sa teneur concrète.

3. Passagers handicapés ou à mobilité réduite

Les personnes handicapées ou à mobilité réduite, sous réserve de certaines exceptions[224] et de conditions spécifiques, ont également droit à un transport en bateau sans supplément de prix [225].

Elles ont également droit à une assistance gratuite dans les ports, notamment lors de l'embarquement et du débarquement, et à bord des navires.

Ces services sont assurés à condition que le besoin en ait été communiqué (également par voie électronique ou par SMS) au moins 48 heures à l'avance au transporteur (ou à l'exploitant du terminal). La personne concernée doit se présenter à l'endroit indiqué au plus tard 60 minutes avant l'heure de départ annoncée.[226]

---

214 Proposition de la Commission de l'UE COM (2008) 816 final, p. 2, point 1.1 Motivations.
215 Une extension correspondante du règlement Athènes I, telle que prévue par la Commission de l'UE, ne pouvait s'imposer dans la procédure législative.
216 Considérant (3) du Règlement 392/2009/CE.
217 Art. 2 du Règlement 392/2009/CE
218 400.000 DTS
219 2.250 DTS
220 12.700 DTS
221 3.375 DTS
222 Art. 7 par. 1 Convention d'Athènes (mort ou lésions corporelles) ; Art. 8 Convention d'Athènes (perte ou dommages survenus aux bagages) ; pour le facteur de conversion (1 DTS = env. 1,2 EUR) voir la note 119 ci-dessus.
223 Art. 15 et 16 de la Convention d'Athènes
224 Notamment en raison des exigences en matière de sécurité, de la conception du navire à passagers ou des infrastructures et de l'équipement du port, art. 8 (1) du Règlement 1177/2010
225 Art. 7 du Règlement 1177/2010
226 Art. 19–25 du Règlement 1371/2007/CE.



Lors de la réservation, la personne concernée devra notifier ses besoins spécifiques en matière de cabine, de place assise, de services requis, ou le fait de devoir emporter du matériel médical.[227]

D. Voyages en bus

Des droits équivalents s'appliquent à ce secteur.[228] Mais contrairement aux autres moyens de transport, il n'existe pas d'accord international spécifique, et le législateur européen dispose par conséquent d'une vaste marge de manœuvre. On a prévu les mêmes catégories de droits que pour les autres secteurs. Le règlement UE sera en vigueur à partir du 1er mars 2013.

Ces règles s'appliquent aux services réguliers[229] avec un trajet déterminé d'au moins 250 km, et les lieux de départ et d'arrivée du passager doivent se situer sur le territoire d'un État membre de l'UE. Certains droits des passagers s'appliquent également à des distances inférieures à 250 km[230] et à des services occasionnels[231].

Les transporteurs sont obligés de fournir aux passagers toutes les informations essentielles sur les conditions de réservation, de voyage et de transport ainsi que sur leurs droits, et cela avant, pendant et après le voyage.[232]

Des dérogations ou dispositions restrictives dans le contrat de voyage – par rapport aux droits des passagers fixés dans le règlement UE – ne sont pas autorisées. Les transporteurs peuvent néanmoins offrir des conditions contractuelles qui sont plus favorables au passager que celles fixées dans le règlement.[233]

---

227 Art. 11 (2) du Règlement 1177/2010

228 Règlement (UE) n° 181/2011 du Parlement européen et du Conseil du 16 février 2011 concernant les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004, J.O. L 055 du 28.2.2011, p. 1

229 Les « services réguliers » sont des services qui assurent le transport de passagers par autobus ou autocar selon une fréquence et un trajet déterminés, les passagers pouvant être pris en charge et déposés à des arrêts préalablement fixés ; art. 3 a) du Règlement 181/2011.

230 Art. 2 (2) du Règlement 181/2011

231 Les « services occasionnels » sont des services qui ne répondent pas à la définition des services réguliers et qui ont pour principale caractéristique de transporter par autobus ou autocar des groupes de passagers constitués à l'initiative d'un donneur d'ordre ou du transporteur lui-même ; art. 3 b) du Règlement 181/2011.

232 Voir notamment les art. 20, 24, 25 du Règlement 181/2011

233 Art. 6 du Règlement 181/2011

1. Droits spécifiques en cas de retard, d'annulation ou de problèmes similaires

a. Départ retardé

aa. Remboursement ou poursuite du voyage

Lors d'un retard raisonnablement prévisible[234] de plus de 90 minutes, vous avez droit au remboursement du billet (pour les parties non effectuées du voyage ou le cas échéant pour le trajet total, si le déplacement est devenu sans intérêt par rapport à la planification initiale) et – dans la mesure où vous avez déjà effectué une partie du voyage – au transport gratuit en bus vers le point de départ.

En alternative, vous pourrez également opter pour la poursuite du voyage dans les meilleurs délais ou via un itinéraire différent vers la destination finale, sans supplément.[235] Si le transporteur[236] ne vous offre pas ce choix, vous n'aurez non seulement droit au remboursement du billet, mais également à une indemnisation équivalente à 50% du prix du billet.[237]

bb. Assistance

Pour un voyage d'une durée prévue de plus de trois heures présentant des retards de 90 minutes et plus, vous avez également droit à des prestations sous forme de ravitaillement (collations, repas et rafraîchissements en suffisance compte tenu du délai d'attente ou du retard, à condition qu'ils soient disponibles dans le bus ou à la station de bus ou qu'ils puissent raisonnablement être livrés), et le cas échéant à l'hébergement dans une chambre d'hôtel ou une autre forme d'hébergement (avec de l'aide lors de l'organisation du transport vers le lieu d'hébergement). Le coût total de l'hébergement pourra être limité à 80 euros par nuit et par passager, et à un maximum de deux nuits.[238]

Le transporteur n'est pas obligé d'offrir l'hébergement gratuit si le retard est dû à des conditions météorologiques sévères ou à de

---

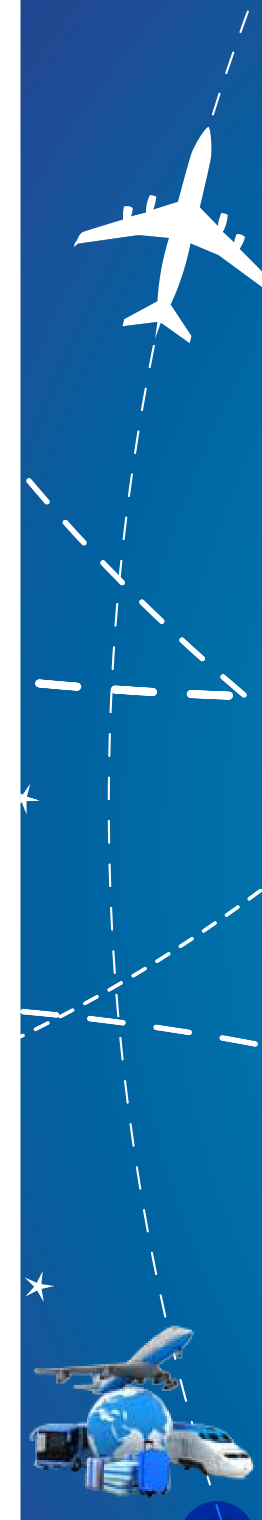
234 Un « retard » est la différence de temps entre l'heure à laquelle le service régulier devait partir et l'heure de son départ réel ; art 3 e) du Règlement 181/2011

235 Art. 19 du Règlement 181/2011

236 Le transporteur est une personne physique ou morale autre qu'un voyagiste, un agent de voyages ou un vendeur de billets proposant au public des transports au moyen de services réguliers ou occasionnels ; art. 3 e) du Règlement 181/2011.

237 Art. 19 (2) du Règlement 181/2011

238 Art. 21 du Règlement 181/2011





graves catastrophes naturelles compromettant l'exploitation du service d'autobus et d'autocar en toute sécurité.[239]

Les passagers dont les prétentions dépassent ce cadre pourront saisir les juridictions nationales.[240]

cc. Exercice des droits

Le remboursement du billet par le transporteur se fait dans un délai de 14 jours après que l'offre en a été faite ou que la demande en a été reçue.[241] Le remboursement se fait par paiement en espèces, à moins que vous n'acceptiez une autre forme de remboursement.

L'indemnisation doit être payée endéans un mois après le dépôt de la demande d'indemnisation.[242]

dd. Exceptions

Ce droit ne s'applique pas, si vous êtes détenteur d'un billet ouvert (sans indication d'une heure de départ fixe). Mais vous pouvez faire valoir vos droits dès qu'une heure de départ est fixée, et également lorsque vous êtes détenteur d'un abonnement.[243]

b. Annulation

S'il est prévisible que le départ d'un service régulier sera annulé[244], le transporteur devra immédiatement – tout comme en cas de départ retardé – offrir au passager le choix entre la poursuite du voyage via un itinéraire différent ou le remboursement du billet. [245]

c. Surréservation

Les règles applicables en cas de retard ou d'annulation de la course valent également en cas de surréservation.

d. Bus hors état de marche

Lorsque le bus devient inutilisable au cours du voyage, le transporteur doit proposer la poursuite du voyage dans un autre véhicule à partir du lieu où le véhicule est immobilisé. En alternative, il pourra

[239] Art. 23 (2) du Règlement 181/2011
[240] Art. 22 du Règlement 181/2011
[241] Art. 18 (3) du Règlement 1177/2010
[242] Art. 19 (2) du Règlement 181/2011
[243] Art. 23 (1) du Règlement 181/2011
[244] Le terme d' « annulation » désigne la non-exécution d'un service régulier précédemment planifié ; art. 3 p) du Règlement 181/2011.
[245] Art. 10 (1) du Règlement 181/2011

proposer le transport vers un lieu d'attente approprié ou une station de bus, d'où une poursuite du voyage sera possible.[246]

2. Responsabilité en cas de préjudice

a. Motifs de la responsabilité

Le transporteur est responsable en cas de mort, de blessures, de perte ou d'endommagement des bagages résultant d'accidents en relation avec l'utilisation d'un bus.

b. Etendue de la responsabilité

En cas d'accident, le transporteur doit fournir une assistance raisonnable et proportionnée, adaptée aux besoins concrets immédiats des passagers. Cette aide englobe l'hébergement, la nourriture, des vêtements, le transport et la mise à disposition de premiers secours, mais elle ne saurait constituer une reconnaissance de responsabilité. Le coût total de l'hébergement pourra être limité à 80 euros par nuit et par passager, avec un maximum de deux nuits.

Il faudra également tenir compte des limites de la responsabilité.

Le montant de l'indemnisation sera calculé conformément aux dispositions légales nationales en vigueur. En cas d'accident, le montant maximal prévu par le droit national ne pourra être inférieur à 220.000 euros par passager, et à 1200 euros par bagage.

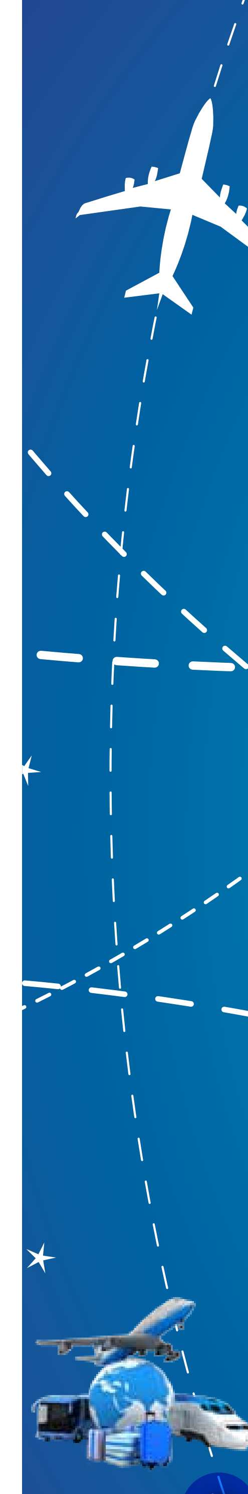
L'indemnisation en cas d'endommagement de chaises roulantes et d'autres équipements de mobilité ou dispositifs d'assistance doit toujours être équivalente à leur coût de remplacement ou de réparation.

3. Passagers handicapés ou à mobilité réduite

Sous réserve de certaines exceptions[247] et conditions spéciales[248], les passagers handicapés ou à mobilité réduite ont également droit à un transport par bus sans qu'un supplément puisse leur être demandé.[249]

Les stations d'autobus et d'autocar où une assistance gratuite est fournie aux personnes handicapées ou à mobilité réduite doivent

[246] Art. 19 (3) du Règlement 181/2011
[247] Notamment à cause des exigences en matière de santé et de sécurité, de la conception du véhicule ou des infrastructures
[248] Art. 10 du Règlement 181/2011
[249] Art. 9 du Règlement 181/2011





être désignées par les États membres, ensuite ces listes seront publiées sur l'internet par la Commission de l'UE.[250]

Cette assistance est fournie à condition que le besoin en ait été communiqué au moins 36 heures à l'avance au transporteur (ou au gestionnaire de la station de bus, à l'agent de voyages ou au voyagiste). La personne concernée doit se présenter à l'endroit indiqué au plus tard 30 minutes avant l'heure de départ annoncée (si aucune heure précise n'a été fixée par le transporteur) ou alors à l'heure fixée par le transporteur (au maximum 60 minutes avant l'heure de départ annoncée).

Lors de la réservation, la personne concernée devra notifier ses besoins spécifiques en matière de place assise. Les gestionnaires des stations doivent clairement signaler les endroits où les personnes handicapées ou à mobilité réduite trouveront de l'assistance.

III. Voyages à forfait

Les droits concernant les réservations de voyages à forfait sont issus de la directive sur les voyages de 1990[251]. Celle-ci oblige les États membres d'adapter leurs législations nationales en adoptant des règlements en faveur du consommateur et conformes à la directive sur les voyages à forfait. Les dispositions de la directive prévoient une protection minimale, ce qui veut dire que la loi nationale pourra dépasser ce niveau de protection.[252]

La directive de 1990 est actuellement encore en vigueur, mais aujourd'hui elle ne correspond plus aux réalités et besoins du secteur des voyages. C'est pour cette raison que l'on envisage désormais une révision de la directive sur les voyages à forfait au niveau de l'UE.

La situation sur le marché des voyages a subi un changement fondamental au fil des dernières années. C'est notamment grâce à l'Internet que de nombreux voyageurs peuvent planifier et réserver eux-mêmes leurs voyages, au lieu de s'adresser à un bureau de voyages qui leur proposera des voyages «préfabriqués».[253] Suite à cette évolution il y a de moins en moins de voyages qui présentent l'élément du lien, un élément qui est requis pour pouvoir bénéficier de la protection offerte par la directive.

Dans bien des cas on se retrouve d'ailleurs dans le flou dès qu'il s'agit de déterminer le responsable auprès duquel on pourra faire valoir ses droits, car les frontières entre les catégories de voyagiste et d'agent de voyages s'estompent de plus en plus.[254]

La Commission européenne vise par conséquent une nouvelle réglementation du secteur des voyages à forfait. Cette décision s'impose face à la constatation qu'un nombre croissant de lignes aériennes est touché par l'insolvabilité et que de nombreux vacanciers en sont les victimes, car ils pourront se retrouver dans l'embarras si leur cas spécifique n'est pas couvert par la directive.

L'idée d'un remaniement du règlement sur les droits des passagers aériens est issue du même contexte.[255] Le but essentiel, c'est d'as-

---

250 Art. 12 du Règlement 181/2011

251 Directive 90/314/CEE du Conseil du 13 juin 1990 concernant les voyages, vacances et circuits à forfait, J.O. L 158 du 23.06.1990, p. 59. Cette directive est transposée en droit luxembourgeois par la Loi du 14 juin 1994 portant réglementation des conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours et portant transposition de la directive du 13 juin 1990 concernant les voyages, vacances et circuits à forfait (Mémorial A–58 du 6.7.1994, p. 1092), par le Règlement grand-ducal du 4 novembre 1997 déterminant le montant, les modalités et l'utilisation de la garantie financière prévue à l'article 6 de la Loi du 14 juin 1994 (Mémorial A–89 du 28.11.1997, p. 2696), par le Règlement grand-ducal du 4 novembre 1997 déterminant les éléments de l'information préalable et les dispositions du contrat relatifs aux voyages, vacances ou séjours à forfait et portant transposition de la directive du 13 juin 1990 concernant les voyages, vacances et circuits à forfait (Mémorial A–89 du 28.11.1997, p. 2697), par le Règlement grand-ducal du 26 novembre 2001 portant modification de l'article 3 point 15 du règlement grand-ducal du 15 novembre 1997 déterminant les éléments de l'information préalable et les dispositions du contrat relatifs aux voyages, vacances ou séjours à forfait, en exécution des articles 9, 11 et 12 de la loi du 14 juin 1994 portant réglementation des conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours et portant transposition de la directive du 13 juin 1990 concernant les voyages, vacances et circuits à forfait (Mémorial A–143 du 20.12.2001, p. 2930). Les dispositions afférentes se retrouvent actuellement dans les articles L. 225–1 à L. 225–20 respectivement R. 225–1 à R. 225–16 du Code de la consommation, introduit par la loi du 8 avril 2011 (Mémorial A-69 du 12.4.2011, p. 1119) et le règlement grand-ducal du 19 mai 2011 (Mémorial A-105 du 24.5.2011, p. 1665).

252 Cour de Justice européenne, arrêt du 1er décembre 1998, procédure pénale contre André Ambry, C-410/96, point 23 (concernant la protection des voyageurs en cas d'insolvabilité de l'organisateur, art. 7 Directive 90/314/CEE).

253 La Commission de l'UE se base sur l'étude «Flash Barometer 258, Survey on the attitudes of Europeans towards tourism», qui dit que 56 % des citoyens de l'UE réservent désormais leurs voyages sans recours à un bureau de voyages, MEMO/09/523 du 26 novembre 2009, «Overhauling rules on package travel, Frequently asked questions», p. 3; dans bien des cas, le consommateur opte pour les soi-disant «dynamic packages», où le consommateur sélectionne lui-même plusieurs prestations (dans la plupart des cas un vol et un hébergement), notamment suite au renvoi d'un fournisseur (p.ex. de voyages aériens) au site partenaire d'un autre fournisseur (p.ex. pour l'hébergement correspondant). A l'heure actuelle, ces «paquets» ne sont (généralement) pas couverts par la directive, même s'ils se rapprochent fortement du voyage forfaitaire, voir le MEMO/09/523 du 26 novembre 2009, p. 3 et 4.

254 Voir le communiqué de presse de la Commission européenne, IP/09/1824 du 26 novembre 2009, p. 2, sous point 3.

255 Pour le Règlement n° 261/2004/CE, voir le point II. B. ci-dessus, et plus spécifiquement le problème des notions juridiques imprécises.



surer également une protection contre l'insolvabilité pour les vols faisant l'objet d'une réservation séparée.[256]

A l'heure actuelle, la Commission procède à des consultations des milieux concernés en vue d'une proposition pour une nouvelle directive. [257]

En attendant, ce sont les dispositions basées sur «l'ancienne» directive sur les voyages à forfait qui restent en vigueur et qui servent de base à la présentation (ci-dessous) de vos droits dans le secteur des voyages à forfait.

A. Champ d'application

1. Un voyage à forfait, c'est quoi?

Le voyage que vous avez réservé doit d'abord être un voyage à forfait. Tel est le cas, si au moins deux des éléments suivants se trouvent réunis en un seul voyage:[258]

- transport,
- hébergement,
- autres prestations touristiques (dans la mesure où il ne s'agit pas de prestations accessoires du transport et de l'hébergement, mais où elles représentent une partie considérable de la prestation totale).

Le voyage ainsi composé devra durer 24 h au moins ou bien inclure une nuitée, et il doit être offert à un prix global. Cela n'exclut pas une facturation séparée des prestations.

La Cour de Justice de l'Union européenne a souligné qu'on ne parle non seulement de voyage à forfait lorsqu'il s'agit d'un voyage arrangé à l'avance par le voyagiste/l'agent de voyages, mais qu'il peut également s'agir d'un voyage composé à la demande du client.[259]

Dans le passé, la question s'est posée si les programmes d'échanges scolaires sont également à considérer comme voyages à forfait. La Cour a répondu par la négative en se prononçant sur un cas, où il y avait certes un transport sous forme d'un vol vers le pays d'accueil – un élément conforme à la directive – mais la caractéristique de l'hébergement faisait défaut, étant donné que les jeunes étaient hébergés dans des familles d'accueil.[260]

Un voyage offert par un quotidien à ses fidèles abonnés qui ne paient – s'ils voyagent seuls – que les taxes d'aéroport et le supplément pour chambre individuelle ou qui, s'ils sont accompagnés d'au moins une personne payant le plein tarif, ne paient que les taxes d'aéroport, est également un voyage à forfait.[261]

2. Personnes soumises aux obligations

La directive mentionne les obligations de l'organisateur de voyages («celui qui organise des voyages à forfait non seulement à l'occasion et qui les vend directement ou par l'intermédiaire d'un agent de voyages»), tout comme celles de l'agent de voyages («celui qui vend des voyages à forfait»).[262]

En pratique, cette différenciation ne devrait pas causer de problèmes, car la plupart des droits engagent tant l'organisateur que l'agent de voyages. Mais d'après la directive, seul l'organisateur se trouve engagé quant aux aspects ayant trait à l'organisation du voyage (prestations convenues mais non fournies, annulation etc.).[263]

B. Réservation

Les dispositions européennes en matière de protection des consommateurs vous protègent dès la réservation: la brochure du voyagiste doit être exempte d'affirmations trompeuses, mais elle doit contenir des affirmations claires et détaillées sur le contenu des

---

[256] Voir le communiqué de presse de la Commission européenne, IP/09/1824 du 26 novembre 2009, p. 2, sous point 5.

[257] Voir le communiqué de presse de la Commission européenne, IP/09/1824 du 26 novembre 2009, p. 3

[258] Art. 2 n° 1 de la Directive 90/314/CEE et art. L. 225–2 du Code de la consommation.

[259] Cour de Justice de l'Union européenne, arrêt du 30 avril 2002, Club Tour, C-400/00.

[260] Cour de Justice de l'Union européenne, arrêt du 11 février 1999, AFS Intercultural Programs Finland, C-237/97.

[261] Cour de Justice de l'Union européenne, arrêt du 15 juin 1990, Walter Rechberger, Renate Greindl, Hermann Hofmeister et autres contre la République d'Autriche, C-140/97.

[262] Art. 2 n° 2 et 3 de la Directive 90/314/CEE; la loi luxembourgeoise parle de façon uniforme de l'«agent de voyages»; voir art. L. 225–1 du Code de la consommation: «les dispositions du présent chapitres'appliquent aux personnes physiques ou morales qui, à titre principal ou accessoire et de façon habituelle, se livrent ou apportent leur concours, quelles que soient les modalités de leur rémunération» et art. L. 225–4 du Code de consommation: «Sans préjudice des dispositions de l'article L. 225–3, les opérations mentionnées à l'article L. 225–1 ne peuvent être effectuées que par des personnes physiques ou morales ayant la qualité d'agent de voyages.» Dans un arrêt du 11.01.2008, le Tribunal d'arrondissement de Luxembourg a noté que le domaine d'application de la loi comprend l'«organisateur de voyage», mais également les «fournisseurs de services organisés par d'autres prestataires» ainsi que le vendeur du voyage («vendeurs en contact direct avec les consommateurs»).

[263] Schulte-Nöltes, Europäisches Verbraucherschutzrecht, § 18 Reiserecht; 2003, S. 679; pour les détails de ces droits, voir les points E., F. et G. ci-dessous.





prestations.[264] Ces informations engagent l'organisateur/l'agent de voyages, c'est-à-dire qu'on ne pourra vous imposer des conditions de voyage modifiées que si l'organisateur/l'agent de voyages s'est expressément réservé ce droit au moment de la réservation.[265]

C. Obligations d'information

1. Avant la conclusion du contrat

Le voyagiste doit vous renseigner notamment sur les éventuelles modalités d'entrée (exigences en matière de passeports et de visas), pour vous permettre de prendre les mesures requises en temps utile.[266]

2. Avant le début du voyage

Avant le début du voyage, votre cocontractant devra vous fournir les informations suivantes :

– les horaires et les lieux des escales et des correspondances, et le cas échéant la place réservée à occuper par le voyageur sur un bateau ou dans un train,
– le nom, l'adresse et le numéro de téléphone du représentant local de l'organisateur ou de l'agent de voyages ou, à défaut, des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de problèmes,
– en cas de voyages ou de séjours à l'étranger de mineurs, des information permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou un responsable sur place,

264 Art. 3 par. 1 de la Directive 90/314/CEE, art. L. 225–9 et R. 225–1 du Code de la consommation.

265 Art. 3 par. 2 de la Directive 90/314/CEE et art. L. 225–10 du Code de la consommation.

266 Art. 4 par. 2a) et annexe de la Directive 90/314/CEE et art. L. 225–11, par. 1, et R. 225–3 du Code de la consommation

– des informations sur la souscription facultative d'une assurance couvrant les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.[267]

D. Contenu du contrat et exigences quant à la forme

1. Des indications détaillées sur tous les éléments essentiels du contrat

Le contrat de réservation d'un voyage à forfait doit comporter des informations (dans la mesure où elles s'appliquent au voyage à forfait en question) sur

– le/les lieu(x) de destination avec, en cas de séjour fractionné, les périodes et dates respectives, les moyens de transport (à l'inclusion de leurs caractéristiques et catégories, les jours, heures et lieux de départ et d'arrivée),
– en cas d'hébergement, toutes ses caractéristiques essentielles et sa catégorie touristique, le nombre des repas inclus,
– un éventuel nombre minimum de participants requis pour la réalisation du voyage ainsi que la date prévue pour une éventuelle annulation, si ce nombre n'est pas atteint,
– l'itinéraire du voyage,
– toutes les prestations comprises dans le prix global du voyage à forfait (excursions etc.),
– le nom et l'adresse de l'organisateur, de l'agent de voyages et, le cas échéant, de l'assureur,
– le prix et les modalités de paiement,
– tous les souhaits particuliers exprimés par le client et acceptés par l'organisateur,
– les délais de réclamation (p.ex. pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat).[268]

2. Forme

Toutes les clauses contractuelles devront vous être remises sous forme écrite avant la conclusion du contrat. Vous devez également recevoir une version écrite du contrat définitif avec toutes les clauses

267 Art. 4 par. 2 b) de la Directive 90/314/CEE et art. L. 225–11 par. 3 et 4 du Code de la consommation.

268 Art. 4 par. 4 a) de la Directive 90/314/CEE et art. L. 225–13 par. 1a) – c) du Code de la consommation.



contractuelles. Si ces dispositions ne sont pas respectées, le contrat sera nul.[269]

3. Particularités quant au prix

En principe, l'organisateur/l'agent de voyages ne peut plus modifier le prix après la conclusion du contrat, à moins que cette possibilité n'ait été expressément prévue au contrat.[270]

Mais cela ne vaut pas pour des changements de prix dus aux frais de transport, notamment en raison d'une augmentation du coût du carburant ou des redevances pour certaines prestations comme les taxes d'embarquement ou de débarquement dans les ports, les taxes d'atterrissage sur les aéroports ou une modification des cours de change. En aucun cas le prix ne pourra être modifié moins de vingt jours avant la date de départ convenue.[271]

4. Transférabilité du voyage à une autre personne

Si vous ne pouvez ou ne voulez pas entamer votre voyage à forfait, vous êtes en droit de le céder à un tiers. Mais vous devez en informer l'organisateur/l'agent de voyages avant le départ en voyage.[272]

E. Droit de rétractation

Sous certaines conditions, vous avez le droit de vous désister du contrat.

[269] Art. Art. 4 par. 4 b) de la Directive 90/314/CEE et art. L. 225–13 par. 2 du Code de la consommation.

[270] Art. 4 par. 3 de la Directive 90/314/CEE et art. L. 225–12 et R. 225–3 sous 15) du Code de la consommation: au départ on avait prévu un délai de 21 jours. Suite à l'intervention de la Commission de l'UE, le texte a été modifié de sorte qu'une notification correspondante doit désormais être faite dans un « délai raisonnable » avant le départ; voir dans ce contexte le rapport de la Commission de l'UE concernant la mise en œuvre de la Directive 90/314/CEE sur les voyages à forfait dans la législation nationale des États membres de l'UE, SEC (1999) 1800 final de 1999, p. 6.

[271] Art. 4 par. 4 b) de la Directive 90/314/CEE et art. 13 par. 2 de la Loi luxembourgeoise du 14 juin 1994.

[272] Art. 4 par. 3 de la Directive 90/314/CEE et art. 12 de la Loi du 14 juin 1994, art. 3 n° 15 du Règlement grand-ducal du 26 novembre 2001 modifiant l'art. 3 n° 15 du Règlement grand-ducal du 4 novembre 1997 : au départ on avait prévu un délai de 21 jours. Suite à l'intervention de la Commission de l'UE, le texte a été modifié de sorte qu'une notification correspondante doit désormais être faite dans un « délai raisonnable » avant le départ ; voir dans ce contexte le rapport de la Commission de l'UE concernant la mise en œuvre de la Directive 90/314/CEE sur les voyages à forfait dans la législation nationale des États membres de l'UE, SEC (1999) 1800 final de 1999, p. 6.

1. Non-exécution d'une clause essentielle du contrat

Si l'organisateur se voit dans l'impossibilité de remplir une condition essentielle du contrat en raison d'un événement extérieur et inévitable, il doit vous en avertir endéans 3 jours et vous informer que vous pouvez résilier le contrat endéans les sept jours.[273]

Mais vous pouvez aussi accepter la modification du contrat proposée par l'organisateur et effectuer votre voyage comme prévu.[274]

2. Modification du prix

Le droit de résiliation vaut également face à une augmentation du prix prévu au contrat, qui est effectuée conformément aux dispositions légales.[275]

3. Suites : Droits en cas de résiliation

Si vous résiliez le contrat pour les raisons ci-devant mentionnées, vous avez droit au remboursement de la totalité des montants versés endéans les dix jours à partir de la date de résiliation du contrat (sans obligation de payer une pénalité contractuelle ou d'autres frais).[276]

Vous pouvez également accepter en substitution une prestation équivalente voire supérieure, sans devoir payer un supplément. Mais si ce voyage à forfait est d'une qualité inférieure, vous aurez droit au remboursement de la différence de prix.[277]

F. Annulation par l'organisateur du voyage

En cas d'annulation par l'organisateur vous avez droit au remboursement de tous les montants versés dans un délai de 10 jours à partir de l'annulation et à une indemnisation.[278]

Mais vous n'aurez pas droit à une indemnisation, si l'annulation du voyage se fait pour les raisons suivantes : le nombre minimal de participants au voyage à forfait n'a pas été atteint et vous en avez été

[273] Art. 4 par. 5 de la Directive 90/314/CEE, art. 15 par. 1 de la Loi du 14 juin 1994.

[274] Art. L. 225–15 par. 1 à la fin, Code de la consommation.

[275] Art. L. 225–15 par. 3 du Code de la consommation.

[276] Art. L. 225–15 par. 2 phrase 1 du Code de la consommation.

[277] Art. L. 225–15 par. 2 phrases 2 et 3 du Code de la consommation.

[278] Art. 4 par. 6 de la Directive 90/314/CEE et art. L. 225–16 de la Loi du 14 juin 1994.



informé par écrit endéans les délais prévus au contrat, ou l'annulation est due à un cas de force majeure.[279]

On se trouve en présence d'un cas de force majeure lorsqu'il s'agit d'un événement anormal et imprévisible, dont les conséquences n'auraient pu être évitées malgré toutes les diligences déployées. Mais il est expressément souligné que cela ne vaut pas pour le cas de la surréservation.[280]

G. Droits en cas de non-exécution de prestations pendant le voyage

Lorsque l'organisateur ne peut assurer un des éléments essentiels du contrat, il doit vous fournir des prestations en remplacement.[281]

Celles-ci doivent être au moins équivalentes aux prestations initialement dues. Il ne peut s'en exonérer sauf impossibilité dûment justifiée. Le coût supplémentaire lié aux prestations de qualité supérieure est à charge de l'organisateur. Si on vous propose des prestations de qualité inférieure, la différence de prix entre les prestations initialement prévues et les prestations de remplacement devra vous être remboursée.[282]

Si l'organisateur du voyage ne peut proposer des prestations de remplacement, ou si le client refuse les modifications proposées pour des raisons valables, l'organisateur devra lui procurer les titres de transport requis en vue de son retour à domicile, et conformément aux dispositions sur la responsabilité figurant ci-dessous, il devra lui payer une indemnisation.[283]

H. Responsabilité

1. Cause de la responsabilité

L'organisateur du voyage/l'agent de voyages est responsable du déroulement du voyage conformément aux clauses du contrat, et cela indépendamment d'une éventuelle implication d'autres prestataires de services. Le cas échéant, il pourra engager une action contre ces prestataires.[284]

Quant à l'étendue du droit à des dommages-intérêts, la Cour européenne de justice a souligné dans un arrêt de principe que le préjudice moral du voyageur donne également droit à indemnisation, notamment lorsqu'il s'agit d'un congé inutilement gâché, comme ce fut le cas dans l'affaire ci-dessous :

Affaire Simone Leitner contre TUI Allemagne, C-168/00[1]

Madame Leitner avait réservé un voyage à forfait dans un « Robinson Club » en Turquie. Une semaine après son arrivée, elle souffrait d'une salmonellose provoquée par des aliments avariés qu'elle avait mangés au club. La maladie persistait jusqu'à la fin de son séjour, et empêchait toutes activités de vacances. Après son retour, elle portait plainte contre TUI et exigeait non seulement une indemnité pour souffrances endurées, mais également une indemnité pour préjudice moral en raison des vacances gâchées. Le tribunal chargé de l'affaire a demandé à la Cour de Justice de l'UE de se prononcer sur l'importance des dommages-intérêts dus d'après la directive sur les voyages à forfait. La Cour a conclu que – même si la directive ne parle d'une façon générale que de « l'obligation de réparer les dommages résultant de l'inexécution ou de la mauvaise exécution du contrat » – l'objectif de la directive, à savoir la garantie d'une protection du consommateur au plus haut degré, exige un tel droit. Car la « réparation du préjudice causé par la perte de l'agrément de vacances a une importance particulière » pour le consommateur.[2]

[1] Cour de Justice européenne, arrêt du 12 mars 2002, Simone Leitner contre TUI Allemagne, C-168/00.

[2] Cour de Justice européenne, voir ci-dessus, points 22 et 23.

2. Exclusion de la responsabilité

L'organisateur/l'agent de voyages se trouve complètement ou partiellement exonéré de sa responsabilité, lorsqu'il peut prouver que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est due à une faute du voyageur, à des actions imprévisibles ou insurmontables d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, ou à un cas de force majeure.[285]

---

279 Art. 4 par. 6 phrase 2 lettres i) et ii) de la Directive 90/314/CEE et art. L. 225–17 du Code de la consommation.

280 Art. 4 par. 6 phrase 2 lettre ii) de la Directive 90/314/CEE et art. L. 225–17, 2e tiret du Code de la consommation.

281 Art. 4 par. 7 de la Directive 90/314/CEE et art. L. 225–18 du Code de la consommation.

282 Art. L. 225–18 par. 2 du Code de la consommation.

283 Art. L. 225–18 par. 3 du Code de la consommation. Pour les indemnisations, voir le point suivant : « Responsabilité ».

284 Art. Art. 5 par. 1 de la Directive 90/314/CEE et art. L. 225–19 par. 1 du Code de la consommation; voir également l'arrêt du 11.01.2008 du Tribunal d'arrondissement de Luxembourg.

285 Cour de Justice de l'Union européenne, arrêt du 12 mars 2002, Simone Leitner contre TUI Allemagne, C-168/00.



Les parties au contrat peuvent également convenir de limiter la réparation. Mais les cas de dol ou de faute lourde de l'organisateur ainsi que les dommages corporels sont exclus d'un tel accord.[286]

3. Exercice des droits

Toute défaillance dans l'exécution du contrat doit être signalée dès que possible.[287] Les délais de forclusion respectifs doivent être fixés expressément dans le contrat.[288]

I. Protection contre l'insolvabilité

L'organisateur/l'agent de voyages doit fournir la preuve qu'il dispose de ressources suffisantes pour assurer le remboursement des montants payés et le rapatriement du client.[289] Un certificat correspondant avec toutes les informations requises en cas d'insolvabilité (nom et adresse de l'assureur, toutes les données nécessaires pour le rapatriement) doit vous être remis lors de la réservation.

La forme de la garantie peut être choisie par l'organisateur ; dans la plupart des cas, il s'agit d'une assurance insolvabilité en faveur du voyageur.[290]
Cette obligation entend contrer les risques du consommateur liés au paiement anticipé du prix et à la répartition floue de la responsabilité entre l'organisateur et les différents prestataires de services.[291]

L'assureur doit mettre à votre disposition un service permanent (24/24 heures, 7/7 jours) pour toutes vos questions concernant un rapatriement.[292]

---

[286] Cour de Justice de l'Union européenne, voir ci-dessus, points 22 et 23.

[287] Art. 5 par. 2 de la Directive 90/314/CEE et art. L. 225–19 par. 2 du Code de la consommation. Pour une définition du cas de force majeure, voir ci-dessus sous point 6.

[288] Art. 5 par. 4 al. 2 de la Directive 90/314/CEE et art. R. 225–3 du Code de la consommation.

[289] Art. 7 de la Directive 90/314/CEE ainsi que les art. L. 225–6et R. 225–5 à R. 225–16 du Code de la consommation .

[290] Art. R. 225–2 du Code de la consommation. Dans l'affaire Ambry, la Cour de Justice européenne a décidé que les dispositions nationales pouvaient prévoir une « mise à disposition immédiate » des paiements de l'assureur. Mais si l'assureur se trouve dans un autre État membre que celui du siège de l'organisateur du voyage, les exigences ne pourront pas être plus sévères, car cela constituerait une entrave à la libre prestation de services et à la libre circulation des capitaux. (Cour de Justice de l'Union européenne, arrêt du 1er décembre 1998, procédure pénale contre André Ambry, C-410/96, point 39).

[291] Cour de Justice de l'Union européenne, arrêt du 8 octobre 1996, affaires jointes Dillenkofer et autres, C-178, 179, 188, 189, 190/94, point 42.

[292] Art. 5 par. 2 du Règlement grand-ducal du 4 novembre 1997 sur les modalités de la garantie financière en cas d'insolvabilité de l'organisateur du voyage.

Le « remboursement des montants payés » comprend également les frais d'hébergement que le client de l'hôtel doit assumer lui-même suite à l'insolvabilité. La Cour européenne de justice l'a d'ailleurs clairement souligné dans le cas suivant :

L'affaire « Verein für Konsumenteninformationen Österreich », C-364/96[1]

Dans ce cas-ci, une association autrichienne soutenant les consommateurs qui souhaitent faire valoir leurs droits, avait porté plainte contre l'assureur d'un organisateur de voyages. Suite à l'insolvabilité de l'organisateur intervenue au cours de leur voyage, les voyageurs étaient contraints de payer une deuxième fois les frais d'hôtel préalablement versés à l'organisateur, car l'hôtelier entendait empêcher leur départ (en recourant à la force physique).

L'assureur se déclarait prêt à assumer les frais du rapatriement, mais il refusait de remboursement des frais d'hôtel.

Comme le voyageur avait payé l'hébergement deux fois – d'abord à l'organisateur du voyage, ensuite à l'hôtelier – la Cour décidait que dans le sens de la directive, l'assureur était effectivement obligé de procéder au « remboursement des montants versés ». Le voyageur ayant été logé à ses propres frais, les montants versés à l'organisateur devront lui être remboursés, car suite à l'insolvabilité de ce dernier, les prestations convenues n'ont pas été fournies au voyageur. La partie défenderesse soutenait qu'une telle interprétation inciterait les hôteliers à recourir davantage à de telles pratiques, mais la Cour européenne était d'avis que s'ils le jugeaient nécessaires, les assureurs pouvaient s'en tenir aux hôteliers, car ils seraient certainement mieux placés que les voyageurs pour intenter une action contre les hôteliers.[2]

[1] Cour de Justice européenne, arrêt du 14 mai 1998, Verein für Konsumenteninformation Österreich, C-364/96.

[2] Cour de Justice européenne, ci-dessus, points 21, 22.

IV. Exercice des droits

Si vous rencontrez des problèmes avec l'organisateur du voyage, l'agent de voyages ou l'entreprise de transport, vous pourrez faire valoir vos droits en recourant à des voies extrajudiciaires. Celles-ci peuvent varier en fonction du moyen de transport.

Mais en l'absence de toute réaction ou d'une réaction satisfaisante à votre réclamation, vous pourrez porter l'affaire devant les tribunaux. Dans ce cas-là, vous devrez vous renseigner sur la juridiction com-



pétente et le droit applicable. Comme il pourrait y avoir des délais d'introduction d'instance, il est recommandé d'agir au plus vite.

A. Déposer une réclamation

1. Voyages en avion

a. Auprès des transporteurs eux-mêmes

Il est toujours conseillé de s'adresser d'abord au transporteur, car dans la plupart des cas il est le mieux placé pour évaluer la situation et pour réagir au plus vite à vos revendications.

b. Auprès des services de réclamation nationaux

aa. Droits issus du Règlement 261/2004/CE

Chaque État membre s'engage à créer un service surveillant la mise en oeuvre effective des droits des passagers aériens, auquel vous pourrez soumettre vos plaintes en cas d'infraction.[293] Il est expressément souligné que ces services n'interviennent qu'après une réclamation préalable auprès du transporteur. Au Luxembourg, il s'agit du Ministère de l'Economie et du Commerce extérieur, Direction de la réglementation des marchés et de la consommation.[294] Il tient également à votre disposition le formulaire à remplir en cas de plainte, que vous adresserez au transporteur aérien. A défaut d'une réponse dans les six semaines, vous pourrez vous adresser aux services nationaux compétents.[295]

Veuillez noter que c'est toujours le service national du pays où l'incident s'est produit qui est compétent.

Ces services peuvent également prononcer des sanctions à l'encontre des transporteurs.[296]

293 Art. 16 par. 1 et 2 du Règlement 261/2004/CE.

294 Adresse : Ministère de l'Economie et du Commerce extérieur, Direction de la Réglementation des marchés et de la consommation, 19–21, Boulevard Royal, L-2914 Luxembourg ; Fax : +352 22 16 07 ; E-mail : passagersaeriens@eco.etat.lu.

295 Vous trouverez des informations concernant les plaintes et le formulaire à remplir en cas de plainte sur le site du Ministère de l'Economie et du Commerce extérieur du Luxembourg sous « Droits des passagers aériens : Règlement 261/2004, » point 3 : « A qui adresser votre plainte ? », http://www.eco.public.lu/attributions/dg2/d_consommation/protection_consommateurs/annexe_2/annexe_2_9/index.html (état des informations au 19.04.2010).

296 Au Luxembourg, cette question est réglée par l'art. L. 311–9 du Code de la consommation, nécessaire à l'application du Règlement européen (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil du 27 octobre 2004 relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs, J.O. L 364 du 9.12.2004, p. 1.

bb. Cas de responsabilité (bagages, corps, retard) d'après le règlement 2027/97/CE

Dans ces cas-là, il faut d'abord faire valoir les droits correspondants auprès des transporteurs.

Comme il n'existe pas de services spécifiques au niveau national, vous pourrez vous adresser à une association de protection des consommateurs faisant partie du réseau des centres européens des consommateurs (ECC-Net).[297] Au Luxembourg, il s'agit du « Centre européen des consommateurs GIE ».[298]

2. Voyages ferroviaires

Au Luxembourg, les utilisateurs du train peuvent adresser leurs plaintes à la « Communauté des Transports ».[299] Les services compétents des autres pays figurent sur la liste de la Commission de l'UE.[300]

3. Voyages en bateau et en bus

Les règlements de l'UE ont également assuré la mise en place de services correspondants réservés aux passagers des bateaux et des bus. Ils entameront leur travail dès l'entrée en vigueur des règlements.

B. Action en justice

Si vous ne parvenez pas à faire valoir vos droits de passager par voie extrajudiciaire, vous pourrez engager une procédure.

1. Tribunal compétent

Il faut d'abord s'occuper de la question du tribunal compétent.

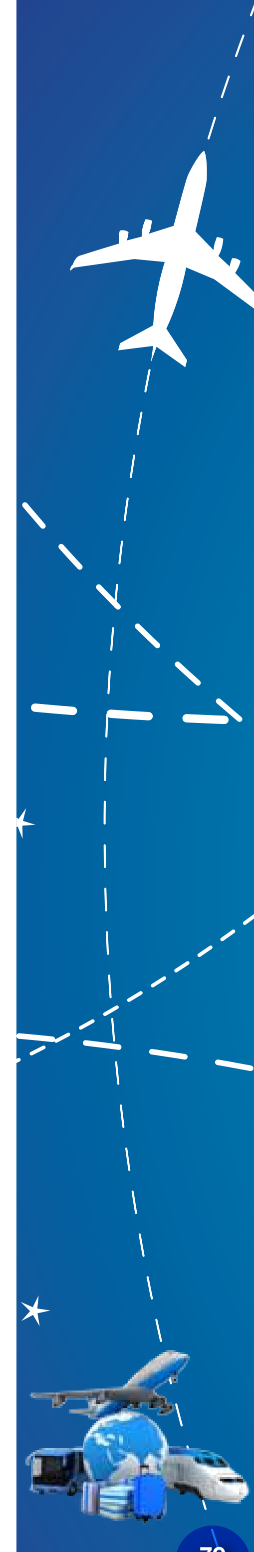
Si le voyageur et son cocontractant sont établis dans le même État membre, la compétence est déterminée d'après les règles nationales pour la compétence des tribunaux. En principe la plainte sera déposée au lieu de résidence de la partie défenderesse.

297 http://ec.europa.eu/consumers/ecc/index_en.htm.

298 Adresse : 55, rue des Bruyères L-1274 Howald, Grand-Duché de Luxembourg ; tél. : +352 26 84 64–1 ; fax : +352 26 84 57 61 ; siteweb : http://www.cecluxembourg.lu/.

299 Contact : tél. : +352 26 86 57 1 ; site web : www.verkeiersverbond.lu.

300 http://ec.europa.eu/transport/passengers/rail/doc/2007_1371_national_enforcement_bodies.pdf.





La question de la compétence du tribunal en cas de contrats se rapportant à plusieurs États membres est réglée par le soi-disant Règlement de Bruxelles. [301]

Ce règlement part également du principe que la plainte doit être déposée au lieu de résidence de la partie défenderesse.[302] Des exceptions à cette règle sont néanmoins prévues, et un autre tribunal compétent pourra être désigné, si cette décision est justifiée par des raisons comme p.ex. le besoin de protection du plaignant, donc dans ce cas-ci du voyageur.[303]

Les contrats du secteur du droit des voyages sont des contrats portant sur des prestations de services. En cas de litige sur les droits résultant du contrat, le voyageur peut porter plainte devant le tribunal du lieu où les services auraient dû être fournis.[304]

En cas d'action en dommages-intérêts, le tribunal compétent pourra également être celui du lieu où le fait dommageable s'est produit.[305]

Pour les affaires d'assurances (p.ex. en cas de plainte contre l'assureur dans le cadre de l'insolvabilité de l'organisateur du voyage à forfait[306]) la plainte pourra également être déposée au lieu de résidence du plaignant[307].

Après avoir déterminé la compétence à raison du lieu, vous devrez (faire) déterminer quel tribunal a la compétence à raison de la matière.

a. Voyages en avion

aa. Action en justice pour obtenir une indemnité compensatoire d'après le règlement 261/2004/CE

Le règlement sur les droits des passagers de 2004 ne comporte pas de réglementation spécifique concernant la compétence des tribunaux en matière de plaintes portant sur les indemnités compensatoires à payer par les compagnies aériennes en vertu de ce même règlement.

[301] Règlement (CE) Nr. 44/2001 du Conseil du 22 décembre 2000 concernant la compétence judiciaire, la reconnaissance et l'exécution des décisions en matière civile et commerciale, J.O. L 12 du 16.01.2001, p. 1. Il remplace l'Accord de Bruxelles de 1968, J.O. L 299 du 31.12.1972, p. 32 (version consolidée dans le J.O. C 27 du 26.1.1998, p. 1).

[302] Art. 2 par. 1 du Règlement 44/2001/CE.

[303] Art. 3 par. 1 en association avec les sections 2 à 7 du Règlement 44/2001/CE; voir également ci-dessous le point aa. Voyages en avion, i) Action en justice pour obtenir une indemnité compensatoire d'après le règlement 261/2004/CE.

[304] Art. 5 n°1 b), 2e tiret du Règlement 44/2001/CE.

[305] Art. 5 n° 3 du Règlement 44/2001/CE.

[306] Voir ci-devant le point III. Voyages à forfait, I. Protection contre l'insolvabilité.

[307] Art. 8, 9 du Règlement 44/2001/CE.

Ce sont donc les règles générales du règlement de Bruxelles qui sont applicables. Cet état de choses est illustré par le cas suivant:

Le cas Peter Rehder, C-204/08[1]

Monsieur Rehder avait réservé un vol Munich-Vilnius (Lituanie) auprès de Air Baltic, mais ce vol avait été annulé. M. Rehder intentait alors une action aux fins de paiement d'une indemnité compensatoire de 250 euros devant un tribunal du lieu de départ. Comme la question de la compétence du tribunal ne pouvait être clarifiée définitivement, le tribunal en dernière instance (la Cour fédérale de justice) a soumis à la Cour de Justice de l'Union européenne une question sur l'interprétation de l'art. 5 n° 1 b) 2e tiret du règlement de Bruxelles, dans le contexte du droit à une indemnité compensatoire pour annulation de vol.

La Cour a souligné que les droits issus du Règlement 261/2004/CE existent indépendamment des dommages-intérêts sur la base du Règlement 2027/97/CE, pour lesquels la Convention de Montréal prévoit une règle explicite sur le tribunal compétent (art. 33 de la Convention de Montréal).[2] Les règles sur les tribunaux compétents diffèrent par conséquent pour les deux genres de droits.[3]

L'article 5 du Règlement de Bruxelles établit un tribunal compétent spécifique qui ne se trouve pas au for du domicile du demandeur, mais au for du lieu de l'exécution du contrat. D'après l'art. 5 n° 1 b), 2e tiret, il s'agit du tribunal du lieu où l'obligation qui sert de base à la demande a été ou aurait dû être exécutée. Cette règle entend assurer la compétence d'un tribunal proche des lieux en relation avec l'objet du contrat.[4]

Lors de vols avec plusieurs lieux de fourniture de services dans différents États membres, «il convient de rechercher le lieu qui assure le rattachement le plus étroit entre le contrat en cause et la juridiction compétente, notamment celui où, en vertu de ce contrat, doit être effectuée la fourniture principale des services».[5]

Les juges européens considèrent que le lieu du siège ou du principal établissement de la compagnie aérienne concernée ne présente pas le lien étroit nécessaire avec le contrat. Car les opérations et actions entreprises depuis ce lieu ne constituent que des mesures logistiques et préparatoires en vue de l'exécution du contrat aérien et non pas des services dont la fourniture serait liée au contenu proprement dit du contrat. Il en est de même pour le lieu de la conclusion du contrat de transport aérien et celui de la délivrance du billet.[6]

Les services dont la fourniture correspond à l'exécution des obligations découlant d'un contrat de transport aérien de personnes

sont, en effet, l'enregistrement ainsi que l'embarquement des passagers et l'accueil de ces derniers à bord de l'avion, le transport des passagers et de leurs bagages du lieu de départ au lieu d'arrivée, la prise en charge des passagers pendant le vol et, enfin, le débarquement de ceux-ci, dans des conditions de sécurité, au lieu d'atterrissage convenu dans ce contrat. La Cour de Justice a souligné que «les seuls lieux qui présentent un lien direct avec lesdits services, fournis en exécution des obligations liées à l'objet du contrat, sont ceux de départ et d'arrivée de l'avion», étant précisé que les termes «lieux de départ et d'arrivée» doivent être entendus comme étant ceux convenus dans le contrat de transport.[7]

Tant le lieu de départ que le lieu d'arrivée peuvent être considérés comme les lieux où doit être effectuée la fourniture principale des services. En cas de droits résultant du Règlement 261/2004/CE sur la base de l'art. 5 n° 1 b), 2e tiret du Règlement 44/2001/CE, le voyageur pourra donc choisir de porter plainte soit auprès du tribunal du lieu de départ, soit auprès de celui du lieu d'arrivée.

[1] Cour de Justice européenne, arrêt du 9 juillet 2009, Peter Rehder contre Air Baltic Cooperation, C-204/08.

[2] Pour la Convention de Montréal, voir le point II. Droits des passagers, B. Voyages en avion, 2. Responsabilité pour les dommages ci-devant.

[3] Cour de Justice européenne, Rehder, note 1 ci-dessus, point 27.

[4] Cour de Justice de l'Union européenne, Rehder, note 1, point 32.

[5] Cour de Justice de l'Union européenne, Rehder, note 1, point 38.

[6] Cour de Justice de l'Union européenne, Rehder, note 1, points 39, 40.

[7] Cour de Justice de l'Union européenne, Rehder, note 1, point 41.

bb. Responsabilité d'après le Règlement 2027/97/CE

Un accord spécial sur la juridiction compétente est prévu pour le cas de responsabilité d'après le Règlement 2027/97/CE. L'article 33 de la Convention de Montréal dit que la plainte peut être déposée – au choix du plaignant – soit devant le tribunal du domicile du transporteur aérien, du siège principal de son exploitation ou du lieu où il possède un établissement par le soin duquel le contrat a été conclu, soit devant le tribunal du lieu de destination.[308]

En ce qui concerne le dommage résultant de la mort ou d'une lésion corporelle subie par un passager, l'action en responsabilité peut être intentée devant l'un des tribunaux mentionnés ou sur le territoire d'un Etat partie où le passager a sa résidence permanente au moment de l'accident et vers lequel ou à partir duquel le transporteur exploite des services de transport aérien de personnes. [309]

[308] Art. 33 par. 1 Convention de Montréal.

[309] Art. 33 par. 2 Convention de Montréal.

b. Autres secteurs de transports

A défaut de règlements spéciaux, ce sont les règles générales sur la compétence des tribunaux qui sont applicables.

2. Droit applicable

Lors de la détermination du droit applicable, il faudra tenir compte des règlements communautaires Rome II [310] et Rome I [311].

La règle veut que les parties puissent choisir librement le droit applicable à leur relation. En général, c'est le contrat de voyage remis au passager qui détermine le droit applicable. On peut choisir le droit de l'État dans lequel le passager ou son transporteur a son domicile habituel (ou son administration principale, pour le transporteur), ou bien le droit de l'État dans lequel se trouve le lieu de départ ou de destination.[312]

A défaut de choix d'une loi, le droit applicable est le droit de l'État où la personne à transporter a sa résidence habituelle, à condition que le lieu de départ ou d'arrivée se trouve également dans cet État. Si ces conditions ne sont pas remplies, il faudra appliquer le droit du pays où le transporteur a sa résidence habituelle.[313]

Pour les demandes d'indemnisation – et à défaut de choix d'une loi[314] – la loi applicable est celle de l'État où le dommage survient, indépendamment de l'État où le fait générateur du dommage s'est produit ou dans lequel les conséquences indirectes de ce fait surviennent.[315] Si les deux parties (la victime et la personne dont la responsabilité est invoquée) ont leur résidence habituelle dans le même État au moment de la survenance du dommage, c'est la loi de ce pays qui s'applique.[316]

[310] Règlement (CE) n° 864/2007 du Parlement européen et du Conseil du 11 juillet 2007sur la loi applicable aux obligations non contractuelles, J.O. L 199 du 31.7.2007, p. 40

[311] Règlement (CE) n° 593/2008 du Parlement européen et du Conseil du 17 juin 2008 sur la loi applicable aux obligations contractuelles, J.O. L 177 du 4.7.2008, p. 6

[312] Art. 5 (2) par. 2 du Règlement Rome I

[313] A défaut de choix, et s'il résulte de l'ensemble des circonstances de la cause que le contrat présente des liens manifestement plus étroits avec un pays autre que celui visé au paragraphe 1 ou 2 de l'article 5, la loi de cet autre pays s'applique (Art. 5 (3) du Règlement Rome I).

[314] Art. 14 du Règlement Rome II

[315] Art. 4 (1) du Règlement Rome II

[316] Art. 4 (2) du Règlement Rome II



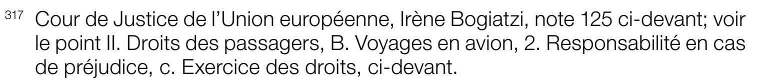
3. Délais

En principe on peut dire que les droits se prescrivent d'après des règles générales, à moins que la base juridique ne prévoie des règles de prescription spéciales.

Quant à la responsabilité des entreprises de transport aérien en cas de préjudice (Règlement 2027/97/CE), l'exercice des droits doit se faire dans un délai de deux ans à partir du jour de l'arrivée effective ou prévue de l'avion.[317]

Le règlement 1371/2007/CE prévoit pour le secteur des voyages ferroviaires une prescription endéans trois ans en cas de mort ou de blessures, les autres droits se prescrivent après un an.[318]

Les droits aux dommages-intérêts en cas de voyages en bateau (mort, blessures, perte et endommagement de bagages) basés sur le règlement « Athènes I » 392/2009/CE se prescrivent endéans deux ans.[319]



317 Cour de Justice de l'Union européenne, Irène Bogiatzi, note 125 ci-devant; voir le point II. Droits des passagers, B. Voyages en avion, 2. Responsabilité en cas de préjudice, c. Exercice des droits, ci-devant.

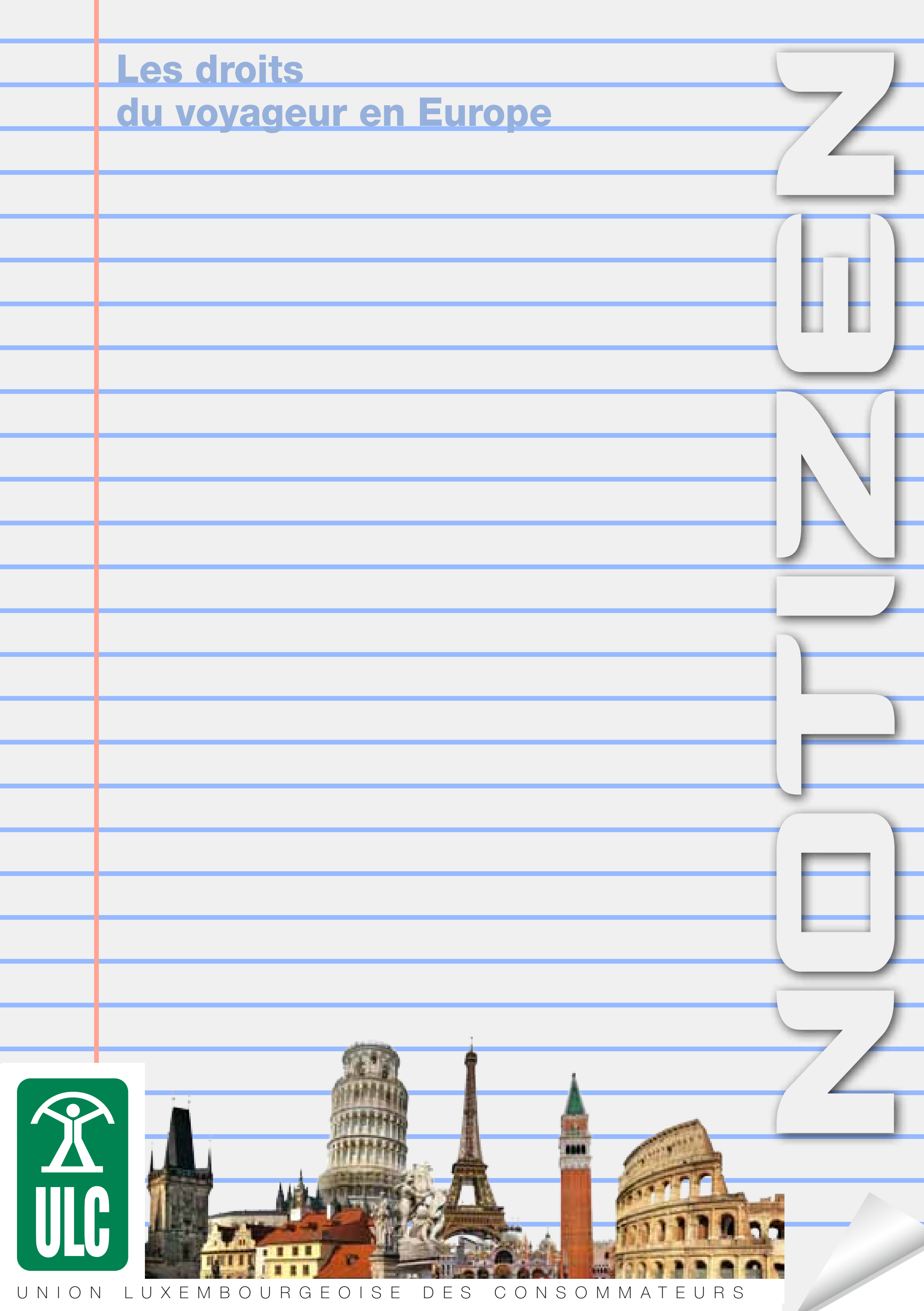
318 Voir le point II. Droits des passagers, C. Voyages en train, 2. Responsabilité en cas de préjudice, c. Exercice des droits ci-devant : annexe du Règlement 1371/2007/CE, Titre VI (Exercice des droits), art. 60.

319 Voir à ce sujet le point II. Droits des passagers, D. Voyages en bateau, 1. Responsabilité en cas de préjudice, c. Exercice des droits ci-devant : Art. 16 de la Convention d'Athènes.



Les droits du voyageur en Europe




Les droits
du voyageur en Europe
ULC
UNION LUXEMBOURGEOISE DES CONSOMMATEURS